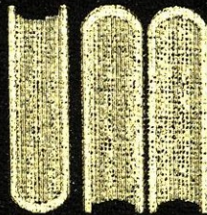


**UNIVERSIDAD DE MONTERREY**

**DIVISION DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES**



**UNIVERSIDAD  
DE MONTERREY**

**EL EFECTO DE LA MUSICA  
EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL  
DENTRO DE DOS ORGANIZACIONES**

**TRABAJO FINAL PRESENTADO COMO UNO DE LOS  
REQUISITOS PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN RELACIONES HUMANAS**

**ALICIA MARTINEZ NAVARRO**

**MONTERREY, NUEVO LEON**

**MAYO 1998**

TL

ML3922

.M37

1988

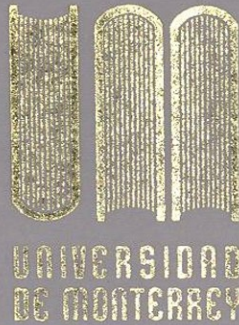
c.1



1080114347

UNIVERSIDAD DE MONTERREY

DIVISION DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES



EL EFECTO DE LA MUSICA  
EN EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL  
DENTRO DE DOS ORGANIZACIONES

TRABAJO FINAL PRESENTADO COMO UNO DE LOS  
REQUISITOS PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN RELACIONES HUMANAS

ALICIA MARTINEZ NAVARRO

MONTERREY, NUEVO LEON

MAYO 1998

A Federico,  
y por supuesto, a mis papás.

## Agradecimientos

Mi profundo agradecimiento a todas las personas que han estado conmigo a lo largo de mi carrera.

También agradezco a la Maestra Ursula, la Maestra Cecilia y a las personas que trabajan en Metalsa y en Santa Engracia, por darme la oportunidad de conocerlos y por su valiosa aportación a este trabajo.

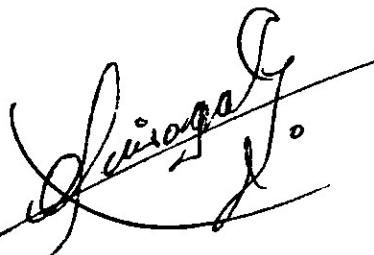
De manera especial, le doy gracias a mi asesor, Lic. Javier Angel Quiroga por su clara orientación y ayuda.

Por último, agradezco a la Lic. Martha Treviño por su apoyo durante mi carrera.

LIC. HERIBERTO ANSELMO AMAYA  
DIRECTOR DE LA DIVISION DE  
CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES  
DE LA UNIVERSIDAD DE MONTERREY  
Presente.-

Por medio de la presente, informo a usted que he revisado el trabajo de investigación que me presentó Alicia Martínez Navarro cuyo título es "El efecto de la música en el comportamiento del personal dentro de dos organizaciones" mismo que ha cumplido con los requisitos de fondo requeridos por la División de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Monterrey.

Por tal motivo, el estudio académico en cuestión ha alcanzado la madurez científica que requiere un trabajo intelectual para convertirse en una tesina que dé opción a recibir el grado de Licenciatura en Relaciones Humanas; sin más por el momento, quedo de usted para cualquier aclaración al respecto.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Quiroga J.", written over a diagonal line that extends from the bottom left towards the top right.

Lic. Javier Angel Quiroga Guajardo

## Indice

Introducción	I
Capítulo 1	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Justificación de la investigación	1
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.4 Alcances y Limitaciones	2
1.4.1 Alcances	2
1.4.2 Limitaciones	3
Capítulo 2 Música	4
2.1 Origen de la música	4
2.2 Definiciones de música	5
2.3 Forma y contenido de la música	6
2.3.1 El Sonido	6
2.3.2 El Ritmo	6
2.3.3 La Melodía	6
2.3.4 La Armonía	6
2.3.5 El Timbre	7
Capítulo 3 El Hombre y La Música	8
3.1 Como escuchamos	9
3.2 Tipos de música según Boyle y Radocy	10
3.2.1 Música Estimulativa	10
3.2.2 Música Sedativa	11
3.3 El efecto fisiológico y psicológico de la música	12
3.4 Musicoterapia	13
3.4.1 Experiencia estructurada	14
3.4.2 Experiencia en la autoorganización	14



3.4.3 Experiencia en relación con los demás	14
3.5 Psicología de la música	15
3.5.1 Música como comunicación	16
3.5.2 La relación de la música con las emociones sensibles	16
3.5.3 La fuerza de la música en grupo	16
Capítulo 4 La cultura y la música	17
4.1 Influencia de la música en el individuo	17
4.2 La música y la cultura mundial	18
4.3 El mexicano y la música	19
4.3.1 Período prehispánico	19
4.3.2 Período colonial	20
4.3.3 Período del México independiente: siglo XIX	20
4.3.4 Período México Actual siglo XX	20
Capítulo 5 Música en las Organizaciones	22
5.1 Comportamiento Organizacional	23
5.2 Definiciones de motivación	24
5.3 Algunas teorías de motivación relacionadas con el estudio	26
5.3.1 Teoría de E-R-G de Alderfer	26
5.2.2 Teoría de Herzberg	26
5.3 Satisfactores en el trabajo	27
5.4 Productividad y/o Desempeño	28
5.5 Normas de Seguridad e Higiene	28
5.5.1 Objetivo y campo de aplicación	29
5.5.2 Requerimientos	29
5.5.2.1 Para el patrón	29
5.5.2.2 Para el trabajador	30

<b>Capítulo 6 Metodología de la Investigación</b>	<b>31</b>
6.1 Lista de variables generales	33
6.2 Lista de variables específicas de encargado	33
6.3 Descripción de cuestionario realizado a encargados	34
6.4 Lista de variables específicas de trabajador	35
6.5 Descripción de cuestionario realizado a trabajadores	36
6.6 Lista de variables específicas de especialista	38
6.7 Descripción de cuestionario realizado a especialistas	39
<b>Capítulo 7 Antecedentes de las Organizaciones</b>	<b>40</b>
7.1 Metalsa	40
7.2 Grupo Industrial Santa Engracia	42
<b>Capítulo 8 Resultados</b>	<b>40</b>
8.1 Funciones de trabajadores que escuchan música	43
8.2 Programa de música	43
8.3 Comportamiento del personal sin música	43
8.4 Comportamiento del personal con música	44
8.5 Participación del personal	44
8.6 Impacto de la música en el comportamiento	44
8.7 Comportamiento grupal	45
8.8 Relación de la música con el desempeño y la productividad	45
8.9 Beneficios del programa	45
8.10 Desventajas	46
8.11 Recomendaciones	46
8.12 Factores para implementación efectiva	46
8.13 Definición personal de música	46
8.14 Preferencias musicales	47
8.15 Lugares elegidos para escuchar música	47
8.16 Satisfactor del trabajo	47
8.17 La música como elemento motivador	47

<b>Capítulo 9 Discusión</b>	<b>48</b>
<b>Capítulo 10 Conclusiones</b>	<b>52</b>
<b>Capítulo 11 Recomendaciones</b>	<b>54</b>
<b>Anexo 1 Organigrama Metalsa</b>	<b>57</b>
<b>Anexo 2 Organigrama Grupo Industrial Santa Engracia</b>	<b>58</b>
<b>Anexo 3 Gráfica de productividad</b>	<b>59</b>
<b>Anexo 4 Entrevistas realizadas a encargados</b>	<b>60</b>
<b>Anexo 5 Entrevistas realizadas a trabajadores</b>	<b>61</b>
<b>Anexo 6 Entrevistas realizadas a especialistas</b>	<b>62</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>IV</b>

## Introducción

A través del tiempo la música ha sido creada para las diversas necesidades del hombre, para expresar su estado de ánimo y sus emociones, es por eso que tiene un papel importante dentro de nuestra vida. Este estudio se lleva a cabo con el fin de conocer el efecto mental, emocional y físico de la música en el comportamiento del personal, con el propósito de saber en que situaciones conviene realizar algún proyecto de música y con éste tener la posibilidad de crear un ambiente efectivo y un comportamiento favorable para el trabajador y para la organización.

Con este fin se reunirán diversas teorías sobre el tema y posteriormente utilizando la herramienta del cuestionario se tomarán en cuenta dos organizaciones: Grupo Industrial Santa Engracia en donde se utiliza música y Metalsa en donde se dejó de implementar, con el propósito de saber el sistema que han establecido y como funciona, conocer puntos de vista de los trabajadores, de sus responsables así como de especialistas en el tema.

Con el fin de proporcionar una clara identificación del presente trabajo, los capítulos del mismo son expresados a continuación de la siguiente forma.

En el capítulo primero se presenta el planteamiento del problema, la justificación de la investigación, los alcances y las limitaciones.

En el capítulo segundo se encuentra todo lo referente a la música, el origen, sus diversas definiciones, su forma y su contenido.

En el capítulo tercero “El hombre y la música” se explican las diferentes formas de escuchar, los tipos de música según Boyle y Radocy, así como el efecto fisiológico y psicológico de ésta, la teoría de la musicoterapia y la psicología de la música.

En el cuarto capítulo se expone el papel de la música en la cultura; la influencia de la música en el individuo y en la cultura mundial, se describen las diferentes etapas de la música mexicana y los aspectos del mexicano que ésta pone en relieve.

Posteriormente en el capítulo quinto “Música en las Organizaciones” se encuentra la definición de Comportamiento Organizacional y sus elementos clave, así como las definiciones de motivación, algunas teorías relacionadas con el estudio, definiciones sobre la satisfacción en el trabajo y sobre la productividad y por último las normas de seguridad e higiene.

En el capítulo sexto se presenta la metodología de la investigación, se listan las variables generales, variables específicas y los tres diferentes cuestionarios.

En el capítulo siete se encuentran los antecedentes de las organizaciones Metalsa y Grupo Industrial Santa Engracia.

Los resultados de las diferentes entrevistas se presentan en el capítulo octavo.

Posteriormente se exponen, en el capítulo noveno las discusiones con respecto a la comparación entre la teoría sobre el efecto de la música en el ámbito laboral y la práctica.

Las conclusiones sobre el estudio se presentan en el capítulo diez.

Incluyendo por último el capítulo onceavo, en el cual se propone una serie de recomendaciones que tienen por objetivo proporcionar información que facilite y ayude a implementar música efectivamente dentro de la organización.

## Capítulo 1

### 1.1 Planteamiento del problema

En este estudio se pretende conocer el efecto de la música en el comportamiento humano dentro de las organizaciones estudiadas. Con este fin se reunirán diversas teorías sobre el tema. Utilizando la herramienta del cuestionario, realizada según los factores de importancia de acuerdo al marco teórico, se tomarán en cuenta dos organizaciones, las cuáles han aplicado algún programa de música, con el propósito de saber cuál es el sistema que han establecido y como funciona, conocer puntos de vista de los trabajadores, de sus responsables así como de especialistas en el tema con el fin de recabar la información necesaria para conocer el comportamiento del personal también para conocer los resultados obtenidos del método utilizado en cada organización. Así mismo se empleará esta información para hacer una guía general de recomendaciones con el propósito de saber en que situaciones conviene realizar algún proyecto de música y con este tener la posibilidad de crear un ambiente efectivo y un comportamiento favorable para el trabajador y para la organización.

### 1.2 Justificación de la investigación

Creo que los estímulos externos: todo lo que vemos, sentimos y escuchamos transmiten una gran influencia en el comportamiento humano, y son de importancia ya que por éstos el individuo actúa de alguna manera determinada. El ser humano pasa la mayor parte de su vida en el trabajo y por esto es esencial que tenga un ambiente lo más favorable posible. Es por eso que se eligió el medio ambiente de una organización y de éste la música ya que ha tenido un rol muy importante desde principios de la historia hasta ahora y considero que es un gran elemento que afecta al ser humano.

Se consultó a varios autores, de libros y de Internet. Se ha escrito mucho sobre la psicología de la música, pero no en el ambiente laboral.

Los factores más importantes para decidir la idea fueron la experiencia individual que he tenido al escuchar música y la observación.

### 1.3 Objetivos de la investigación

- Describir los diversos puntos de vista en materia de música y comportamiento humano en la organización.
- Investigar estudios relacionados con el tema.
- Reunir literatura para documentar la investigación de manera completa.
- Conocer varias de las empresas que utilizan música y así llegar a saber la forma de implementación y los resultados obtenidos.
- Conocer puntos de vista de expertos en el tema, trabajadores y responsables de organizaciones en dónde se hayan puesto en práctica programas de música.
- Describir conclusiones y recomendaciones respecto al tema.

### 1.4 Alcances y Limitaciones

#### 1.4.1 Alcances

- El presente estudio comprenderá un análisis monográfico acerca de la música y el comportamiento humano dentro de la organización.
- Se elegirán dos organizaciones: Grupo Industrial Santa Engracia y Metalsa, las cuales realizan o han establecido un programa de música.
- Con la herramienta del cuestionario se conocerá la forma de ejecución del sistema de música en las organizaciones elegidas.
- Se conocerá el efecto que causa a los empleados de las organizaciones.
- Se obtendrá la información necesaria para decidir en que organizaciones conviene o no utilizar un plan de música.



- Se obtendrán los factores de importancia para, cuando sea conveniente establecer un proyecto de música efectivamente.

#### 1.4.2 Limitaciones

- La investigación no incluye trabajo de campo de las variables realizadas en el cuestionario debido al factor del tiempo.
- Otra de las limitaciones es la poca información en el campo sobre este tema.

## Capítulo 2 Música

En el presente capítulo se expondrán diversas definiciones de música, su origen, así como sus elementos más importantes: El sonido, el ritmo, la melodía, la armonía y el timbre.

### 2.1 Origen de la música

Según Adolfo Salazar (1967) la música nace cuando el hombre se descubre a sí mismo como instrumento de música. Desde que el hombre existe sobre el planeta ha sido capaz de producir de su propio cuerpo diferentes clases de sonidos; cuando el hombre comprende que puede manejarlos, combinarlos, el sonido se convierte en materia de algo nuevo y comienza a producir sonidos con útiles diversos que encontrará al alcance de la mano y al mismo tiempo con la voz para después crear algo extraordinario.

Según Gaston y Sears, los encargados del departamento de musicoterapia de la universidad de Kansas, la música ejerce una influencia única y poderosa, comenzó a existir por la interdependencia humana y su necesidad de expresión y comunicación.

Desde principios de la historia la música ha ido evolucionando y desde entonces se le ha atribuido poderes terapéuticos y otras veces místicos, en algunas culturas se creía que la música curaba las enfermedades ahuyentando a los espíritus malos, les ayudaba a absolver sus pecados, y según Schneider, Unkefer y Gaston (1993) también les ayudaba a equilibrar los humores que en ese tiempo, se suponía, determinaban el temperamento humano.

En la Segunda Guerra Mundial, se seguía utilizando también como tratamiento general, se consideraba algo bueno para el alma, de acuerdo con Gaston. (1993)

Como se observa anteriormente, la música es creada por el hombre y para el hombre, y es por eso que a través del tiempo se ha utilizado para sus

diversas necesidades como son la necesidad de expresión, comunicación, curación y equilibrio.

Durante todo este tiempo ha sido acordado que la gente disfruta la experiencia de escuchar música y a su vez ésta, de forma abstracta refleja la manera en que el mundo cambia respecto al tiempo.

## 2.2 Definiciones de música

“Música es la sucesión de sonidos modulados para recrear el oído” (Sopena 1970; 709), “Es una forma de comportamiento humano”(Schneider, Unkefer, Gaston y otros 1993; 27) “Es el idioma de las emociones, es un idioma universal ya que habla a todo hombre, mujer o niño, elevado o humilde, rico o pobre, feliz o desdichado, que sea sensible a su profundo y poderoso mensaje” (Stokowski 1964; 13) “ La música expresa, en diversos momentos, serenidad o exuberancia, pesar o triunfo, furor o delicia. Expresa cada uno de estos estados de ánimo, y muchos otros, con una variedad innumerable de sutiles matices y diferencias.” (Copland 1987; 19) “Toda música es un proceso alternativo de sonido y silencio” (Salazar 1967; 13) “Es comunicación no verbal” (Gaston 1993; 41)

Para Joseph Machlis (1963) el significado de una pieza no puede ser traducido a palabras. Dice que somos capaces de definir una palabra con otras palabras. Pero no somos capaces de definir una melodía, que ésta significa por sí sola y detrás de esto significará algo diferente para cada oyente. Concluye que en el arte como en el amor, es más fácil experimentarlo que definirlo. También, que no será fácil encontrar a dos filósofos que concuerden en una definición.

De acuerdo a las definiciones anteriores música se puede concluir que es el resultado de una forma de comportamiento humano que crea una sucesión de sonidos para expresar su estado de ánimo y sus emociones.

## 2.3 Forma y contenido de la música

Algunos elementos importantes de la música son:

### 2.3.1 El Sonido

“El sonido es originado por la vibración del aire. Cuanto más rápidas sean las vibraciones, más agudo será el sonido. Tales vibraciones se propagan por medio de las ondas sonoras.” (Stokowski 1964; 72)

### 2.3.2 El Ritmo

“El ritmo es primordialmente, la duración del tiempo. Su característica fundamental es el intervalo de tiempo entre sus partes, y tal espacio de tiempo es un aspecto de la duración del mismo.” (Stokowski 1964; 73)

### 2.3.3 La melodía

“La melodía, hablando en sentido fundamental, es una combinación de frecuencia y duración. Una melodía es una sucesión de sonidos agudos y graves, los que, al formarla, son de diversa duración de tiempo. (Stokowski 1964; 73)

### 2.3.4 La armonía

“La armonía es un conjunto de sonidos oídos al mismo tiempo, es una combinación de relaciones de frecuencia” (Stokowski 1964; 73)

### 2.3.5 El timbre

“El timbre es otra denominación del color sonoro, se compone de dos cosas: del sonido fundamental o primer armónico y de la diversa cuantía de sonoridad que posean sus armónicos superiores. Es una combinación de frecuencia e intensidad.” (Stokowski 1964; 73)

### Capítulo 3 El Hombre y La Música

En este capítulo se encuentra una correlación entre la música y la acción, ya que la música se genera por emociones y éstas a su vez determinan la acción. Se presenta la necesidad de comunicación del hombre y la utilidad de la música para la satisfacción de ésta necesidad. También se definen los niveles en que se divide la experiencia de escuchar, se explican los dos tipos de música según los autores Boyle y Radocy. Se muestra la influencia de la música en el estado mental, emocional y físico del hombre; Se explica lo que es musicoterapia y sus clasificaciones, el propósito de la psicología de la música, así como algunas consideraciones fundamentales de la persona con relación a esta.

Muchos de los filósofos coinciden que la motivación se genera a través de sentimientos y emociones como según Bolles dice Descartes “la importancia de las emociones era decisiva, debido a su capacidad de alterar el flujo de los humores animales que, a su vez determinan la acción” (Bolles 1980; 36) y también para Rousseau de acuerdo con Cofer, Appley: “Los sentimientos son el aspecto de la experiencia que tenían mayor valor” (Cofer, Appley 1978; 367) Y como vimos anteriormente la música es el idioma de las emociones, otra definición que lo comprueba es ésta: “La música se puede definir como patrones de cambios de sonido organizados temporalmente, éstos conjuntamente afectan nuestras emociones de alguna u otra manera”(University of Bath).

La música transmite diferentes tipos de sentimientos, puede transmitir felicidad, tristeza y también puede excitar o relajar y a su vez los sentimientos generan motivación. En motivación como en música se utiliza mucho la palabra emociones o sentimientos que es lo que generan ambas según varios autores. Otros puntos de vista son de Gaston y Sears quienes dicen que “La música tiene una gran influencia única y poderosa, ayuda a cambiar el comportamiento.” (1993; 35) También opinan que la música y la reacción individual son continuas

por lo tanto las reacciones se pueden observar al momento de estarse escuchando.

El ser humano tiene necesidades de comunicación que se expresan bajo diferentes formas, vocales, o por medio de gestos, actitudes, mímicas significativas que, frecuentemente los intercambios de comunicación significan un modo de ayuda mutua, estas necesidades Buytendijk, Nuttin y Piéron las llaman pulsiones de comunicación y solidaridad. Y la música pretende satisfacer estas necesidades ya que: “A medida que la gente experimenta cambios necesita más apoyo, y la música es una forma de apoyo emocional por que nos deja sentir y expresar lo que la mayoría de las veces no nos permitimos a nosotros mismos” (Morrison Associates, 1995).

De acuerdo con la universidad de Bath la gente disfruta la experiencia de escuchar música. Gaston y Sears están de acuerdo en que la música estimula todos los sentidos. Otra referencia que tiene similitud con la necesidad de comunicación es esta: “la música comenzó a existir por la interdependencia humana y su necesidad de expresión y comunicación” (Gaston y Sears 1993).

“La música es comunicación, pero muy a menudo es, o actúa como mensaje no verbal. La música no existiría y no sería necesaria si fuese posible comunicarse mediante la palabra con la misma facilidad con que lo es mediante la música.” (Gaston y otros 1993; 43)

### 3.1 Como escuchamos

Machlis dice que cuando decimos que alguien sabe escuchar, nos referimos a que no sólo escucha pasivamente lo que le decimos, sino que entra activamente a nuestro relato, apoderándose de alguna manera, del significado que existe detrás de las palabras.

El autor Machlis piensa que es ocioso clasificar la experiencia de escuchar en los niveles sensual, expresivo y puramente musical.

“Nosotros escuchamos diferente a los diversos tipos de música y escuchamos diferente la misma pieza en distintas ocasiones. En el arte, como

en la vida los elementos físicos, emocionales, e intelectuales están muy entrelazados para nosotros poder delinear los límites entre éstos.” (Machlis 1963; 3)

Copland explica la música en los tres planos diversos que nombra anteriormente el autor Machlis.

Plano sensual: es escuchar la música por el puro placer que produce el sonido musical mismo, sin pensar en ella ni examinarla en modo alguno.

Plano expresivo: es captar el significado que surge detrás de las notas.

Plano puramente musical: es escuchar las notas, la estructura musical y su manipulación.

“La meta de entrenar el arte de escuchar es la de unir los tres niveles, para aprender los patrones del sonido con todos los sentidos, con la frescura de nuestras emociones y con el poder de entendimiento.

El entendimiento y particularmente la mente subconsciente, tiene un papel importante en la esencia y estado interno de la música” (Stokowski 1964; 35)

## 3.2 Tipos de música según Boyle y Radocy

### 3.2.1 Música Estimulativa

A muchos de nosotros nos pasa que al momento de escuchar una canción de nuestro agrado comenzamos a movernos al ritmo de la música inconscientemente. Básicamente ese es el estímulo que causa ésta y de la que hablan los autores citados a continuación. De acuerdo con Radocy y Boyle “Es la que suscita a los oyentes, tiene un fuerte componente energético. Para la mayoría de la gente es el ritmo el que provee la energía de la música” (Radocy y Boyle 1997; 32)

“En nuestra cultura, los instrumentos de percusión son generalmente los más estimulantes de todos los instrumentos musicales, ya que son los que marcan el ritmo con más precisión” (Gaston 1993; 32)



“El ritmo, caracterizado por sonidos de percusión separados, proporciona energía, tiende a estimular la actividad muscular. La música de marcha y baile, usualmente tiene ritmos decisivos y repetitivos que han mostrado estimular los movimientos físicos. Mientras la música sea más percusiva, incisiva, y acentuada, la respuesta física aparentemente será mayor.” (Radocy y Boyle 1997; 32)

En una danza, si el ritmo es lento, los movimientos tienden a ser más lentos, si el ritmo es rápido también así serán estos.

“Es la cantidad de ritmo y la manera en que se lo indica lo que determina, en gran parte, el monto de energía que se invierte en la respuesta física a la música.” (Gaston 1993; 38)

Un ejemplo que muestra las características de este tipo de música según Radocy y Boyle es la música que usan los militares y las bandas de escuelas.

### 3.2.2 Música Sedativa

“Es la música que alivia, calma y tranquiliza el comportamiento” (Radocy y Boyle 1997; 32)

Es por eso que generalmente en las congregaciones religiosas, en misas o en meditaciones se escucha generalmente este tipo de música para llegar a cierto estado físico y emocional. Ultimamente en algunas misas se escucha música estimulativa y se puede apreciar la diferencia entre las dos misas, en la de música sedativa están tranquilos, en cambio en las de música estimulativa están más participativos, aplaudiendo, cantando.

“En la música sedativa se prescinde del ritmo y la percusión y los sonidos son suaves. En ellos el movimiento físico se reduce. Es como si su propósito fuera lograr una respuesta contemplativa.” (Gaston 1993; 38)

Se puede observar como en los conciertos la música con más ritmo se toca al final para provocar mayores aplausos.

Un ejemplo de este tipo de música de acuerdo con Radocy y Boyle es la música de “cuna”, la que utilizan para calmar a los niños.

Según Radocy y Boyle la música fuerte, generalmente estimula una respuesta mayor que la música suave.

### 3.3 El efecto fisiológico y psicológico de la música

“Los pensamientos y las emociones pueden destruirnos o regenerarnos. No existe ningún límite para sus efectos favorables o perniciosos. La música puede influir poderosamente nuestro estado mental, emocional y físico y más aún nuestros sentimientos espirituales y su desarrollo.” (Stokowski 1964; 225)

Gaston afirma que en esencia, la experiencia sensorial de escuchar que el hombre tiene es lo que permite que su música exista. Pues a pesar de todo el equipo genético y de todas las potencialidades con que cuenta el recién nacido, sin los sentidos, está destinado al total aislamiento.

“Aún para la información más elemental proveniente de nuestro medio dependemos por completo de nuestros sentidos; y el cerebro, por así decirlo, es el único órgano que puede aceptar órdenes del ambiente. Se ha señalado especialmente el tema de la importancia que tienen los sentidos debido al hecho de que cuanto mayor es el desarrollo sensorial de un organismo, más rico es su mundo externo. Enriquecer es el papel que la música tiene en la vida del hombre” (Gaston y otros 1993; 33)

A continuación Pribram relata las respuestas que los seres humanos tienen cuando perciben un sonido irregular durante cierto tiempo. “En el comienzo el sujeto manifiesta su estado de alerta o interés que se expresa mediante el movimiento de la cabeza y de los ojos para saber de dónde provienen los sonidos, se produce una respuesta galvánica de la piel y un aumento de flujo sanguíneo en la cabeza. La actividad eléctrica de las partes del cerebro vinculadas con el oído interno evidencía una agitación que es característica del estado de alerta. Asimismo, otras zonas del cerebro registran la alteración que presenta la función eléctrica. Después de cinco o diez minutos esta pauta de respuesta se modifica debido a que los sonidos continúan

repitiéndose y, en apariencia, los individuos ya no reaccionan más a la situación. Sin embargo, si ese sonido se modifica, vuelven a aparecer todas las manifestaciones del estado de alerta que se habían dado antes”. (Gaston y otros 1993; 36)

Por otra parte, Harvey reafirma una propuesta en la que nos da a conocer que la música puede tener un efecto directo hacia las funciones fisiológicas y psicológicas del organismo humano partiendo de los siguientes supuestos:

- El centro de control del organismo humano es el cerebro
- La música es procesada en la mente y a través de la mente, por ende puede después afectarnos de muchas formas.
- El campo de la Psiconeuroinmunología presenta el caso de la habilidad del organismo humano como proveedor de salud propia a través de regulación hemostática de neurotransmisores y hormonas. Este proceso influye al sistema inmune para funcionar de tal forma para facilitar la salud física y mental.
- La música puede tener un efecto positivo hacia las funciones de las neuronas y la actividad hormonal y por ende puede facilitar a que las funciones se lleven a cabo saludablemente dentro del proceso inmune y regenerador.

### 3.4 Musicoterapia

“La musicoterapia se ocupa de la conducta provocada por medio de la música en las situaciones terapéuticas, intenta proponer formalmente definir y limitar una relación explícita entre la música y la conducta del individuo. El procedimiento intenta describir de qué manera el concepto afecta esta conducta” (Gaston y otros 1993; 50)

Las tres clasificaciones que fundamentan las teorías y las técnicas de musicoterapia son según Gaston: Experiencia estructurada, Experiencia en la autoorganización y Experiencia en relación con los demás, mismas que se explicarán a continuación.

### 3.4.1 Experiencia estructurada

Gaston se refiere a aquellas conductas del individuo que exige la experiencia musical. Aún cuando el terapeuta debe preparar la experiencia para el individuo, el simple compromiso con la experiencia coloca a éste en una situación donde su conducta esté determinada en primer lugar, por factores musicales y no por otros factores o personas de su medio. El compromiso con la experiencia estructurada puede ser sólo temporario, mientras dure la música, se refiere principalmente a la conducta de la persona que puede observarse en ese momento.

### 3.4.2 Experiencia en la autoorganización

Se refiere a aquellas respuestas profundas de la persona que sólo pueden inferirse a través de la conducta y se relacionan con actitudes individuales. Es importante, en este punto la gratificación y también el hecho de que la persona elija el tipo de música a escuchar para mantener una mejor adaptación objetivamente descriptible a su ambiente.

“Siempre que el individuo se comprometa a su elección, su conducta está reflejando sus necesidades de autoexpresión, que aunque no son observables directamente, pueden hacer surgir pautas coherentes de conducta” (Gaston y otros 1993; 59)

### 3.4.3 Experiencia en relación con los demás.

La experiencia para vincularse a los demás se refiere a la conducta de las personas en relación con otros, sea en forma individual o grupal. La música posibilita que los individuos tengan experiencias como miembros de un grupo. Esta constituye el motivo de estar juntos.

“La música, por su misma naturaleza, acerca a las personas de manera íntima, pero ordenada. El entusiasmo del grupo y las características distintivas

de la música son factores primordiales. Esta proporciona un conjunto estructurado de componentes sensoriales, motores emocionales y sociales, para los cuales, o para su mayor parte los participantes se unen.” (Gaston y otros 1993; 47)

### 3.5 Psicología de la música

“El propósito de la psicología de la música es enriquecer la vida de las personas, individual y colectivamente por medio de la experiencia musical.” (Radocy y Boyle 1997; V)

De acuerdo con Radocy y Boyle es esencial tener algo de entendimiento sobre estructura musical para poder estudiar las respuestas musicales de las personas, afirman que estas responden diferente hacia distinta música y hacia diversos atributos estructurales de la misma.

También piensan que los contextos culturales y sociales influyen fuertemente en el comportamiento de la música individualmente y en sociedad.

Radocy y Boyle también ven la música como expresión emocional, “la música provee un vehículo para poder expresar las ideas y emociones, también es utilizada para expresar tristeza, miedo, felicidad y cualquier otra emoción.” (Radocy y Boyle 1997; 10)

De acuerdo con Radocy y Boyle, es probable que los individuos con experiencias compartidas obtengan el mismo significado de una experiencia musical. Cualquier estado de ánimo o emoción que es derivada de la música también depende de una variedad de factores externos de la misma.

Las consideraciones fundamentales de la persona con relación a la música según Gaston son entre otras:

### 3.5.1 Música como comunicación

Se refiere al valor no verbal, Gaston sostiene que las personas no necesitarían la música si se pudieran comunicar verbalmente lo que comunican fácilmente por medio de ésta.

### 3.5.2 La relación de la música con las emociones sensibles

La mayoría de la música refleja interés por otros individuos, el tema predominante, según Gaston es el amor en alguna de sus varias manifestaciones: el amor del uno al otro, el amor al país, a Dios, etc. Esa música puede proveer al individuo un sentimiento de pertenencia, un sentido de cercanía hacia otros y puede ser el alivio de la soledad.

### 3.5.3 La fuerza de la música en grupo

La música es un fenómeno social que invita e incita a la participación y provee actividades grupales.

Piensan que la música incrementa la respuesta física y toda sociedad utiliza la música para acompañar la danza y otras actividades rítmicas.

Sostienen que la música provoca, produce, y encauza al comportamiento en grupo, aunque el tipo y el grado del comportamiento también han sido formados a través de su cultura.

## Capítulo 4 La cultura y la música

En el presente capítulo, se describe la influencia de la música en el individuo y como éste de acuerdo a sus tendencias físicas, mentales y emotivas la percibe cada uno de distinta manera. Se presenta la música como un símbolo de identidad cultural y también se definen las etapas de la música mexicana, con el fin de conocer al mexicano a través de esta, en la cual sobresalen aspectos positivos y negativos de su personalidad.

### 4.1 Influencia de la música en el individuo

Yo no me imagino una cultura sin música. Hasta donde he investigado todos los pueblos han desarrollado algún tipo de música, cada una con un estilo distinto que la define aún más.

“Algunos atribuyen el surgir de la música a la imitación de la naturaleza, otros la vinculan con el impulso de jugar, con ritos mágicos y religiosos o con la necesidad de expresión emocional. Estas explicaciones tienen un factor en común: relacionan la música con las experiencias más profundas del individuo y del grupo.” (Machlis 1963; 6)

Según Stokowski (1964) en nuestra vida interna como individuos, la música puede ser una constante advertencia de que existe un mundo ideal de sentimiento, belleza y perfección. Que puede mostrarnos que el orden, la calma, el encanto, la profunda emoción es capaz de existir, aún cuando estemos aturdidos por la brutalidad, la crueldad sin razón, la depravación o la despiadada explotación de las masas por unos cuantos.

“La música nos influye a todos de muy distintas maneras, porque todos tenemos diferentes tendencias físicas, mentales y emotivas. Si un millar de personas escucharan la misma música, cada una de ellas tendría probablemente distintas impresiones. Tanto sus reacciones físicas como psicológicas serán diferentes debido a las tan diversas peculiaridades

heredadas. Cada persona extraerá de la música aquella especie de sentimiento que le sea natural.” (Stokowski 1964; 223)

Estoy de acuerdo con el autor en el punto anterior ya que es casi imposible sentir igual que otra persona al escuchar la misma música. Por ejemplo al escuchar el himno nacional de Francia un francés no va a extraer lo mismo que un japonés de esta misma música.

“Nuestros estados físico y psicológico varían cada momento y nuestras impresiones musicales cambian con ellos. Esta diversidad de impresiones nos permite apreciar diferentes aspectos de la misma música y estimula las varias facetas de nuestra personalidad en distintos momentos. La música puede descubrir nuevos aspectos de nuestra vida interior, porque su extensión expresiva es ilimitada. Pueden existir inclinaciones y facultades dormidas en nosotros, que la música estimulará hacia una actividad y vitalidad siempre crecientes.” (Stokowski 1964; 224)

#### 4.2 La música y la cultura mundial

“El arte de la música se ha desarrollado mucho desde su nivel primitivo, pero ha retenido su conexión con el crecimiento del sentimiento humano, con los acentos de alegría y de tristeza, tensión y liberación. En este sentido podemos hablar de la música como un idioma universal. Su vocabulario ha sido formado por miles de años de experiencias del hombre.” (Machlis 1963; 7)

Se puede observar como solo al escuchar algún tipo de música nos refleja su periodo y origen.

Stokowski agrega que tal y como los hombres y las mujeres, la civilización y las artes, las culturas de distintas tierras y razas y la cultura universal en todo el mundo evolucionan poco a poco, así la música alcanzará “Elevados niveles de imaginación, expresión, intensidad y vehementes contrastes de su lenguaje sonoro.” (Stokowski 1964; 230)



Radocy y Boyle muestran que Dowling y Harwood reconocen la música como un símbolo poderoso de identidad cultural, ya que el estilo musical tiende como el lenguaje, a reflejar una serie de comportamientos comunes establecidos y culturalmente transmitidos.

“En casi todos los pueblos del Oriente Asiático, y los del Africa y aborígenes americanos, prestan muy escasa atención al fenómeno armónico, sin embargo de lo cual algunos de ellos, los musulmanes en general, los chinos y los japoneses, practican una música extraordinariamente avanzada como forma de cultura.” (Salazar 1967; 16) Y así, según la complejidad y el nivel de avance en su música, cada cultura muestra su desarrollo cultural. A música más primitiva, cultura menos desarrollada.

“La música no puede dejar de estar poderosamente influenciada por la cultura general mundial y ésta, a su vez, por la armonía del mundo.” (Stokowski 1964; 231)

### 4.3 El mexicano y la música

Para explicar al mexicano en cuanto a su música primero se definirá la música mexicana y sus etapas:

“La música mexicana ha tenido una gran influencia europea, excepto en los tiempos anteriores a la conquista española” (Manzanos 1981; 15)

#### 4.3.1 Período prehispánico

En este período empleaban la música con fines rituales y profanos, ésta era pentafónica, como la mayor parte de la música primitiva de todos los pueblos, es decir estaba basada en sólo cinco notas.

“Todos los instrumentos Aztecas eran de percusión, excepto el caracol. En consecuencia su música era rítmica, no melódica y, en ocasiones, producía efectos hipnóticos.” (Gaston y otros 1993; 40)

#### 4.3.2 Período Colonial

La música indígena fue desapareciendo, se transformó al adoptar las técnicas y los instrumentos que llegaron del otro lado del océano. El más popular fue la guitarra española.

#### 4.3.3 Período del México independiente: siglo XIX

Cuando México logró su independencia, la música popular ya se había configurado en las ciudades y en el campo. Entre la población indígena perduraron algunas formas prehispánicas, enriquecidas con instrumentos de cuerda y con un fuerte contenido rítmico. Poco a poco fueron surgiendo estilos con los que se identifican diversas regiones del país. Estos han sido determinados por varios factores: las culturas indígenas regionales; el nivel de influencia española y las corrientes étnicas, como la de los esclavos negros importados de África.

#### 4.3.4 Período México Actual siglo XX

Para Daniel Diep la canción popular es el mejor parámetro de una definición entre el ser y el decir o cantar del Mexicano del siglo XX dado que se repite a través de los medios de comunicación, miles de veces por día y por parte de todos los sectores de la población; constituye parte de la memoria social: se graba, se reproduce, se escenifica, se expresa en toda clase de fiestas, ocasiones y oportunidades; se escucha en la radio, en la televisión, en casa, en el cine, en todas partes. Tiene un efecto difusivo, y de invasión de conciencia social, superior a cualquier otro medio de comunicación; arraiga en la mente colectiva más pegajosamente que ningún otro concepto; tiene, en fin, el máximo impacto motivacional, identificador, de conciencia, de convivencia y de expresión que cabe esperar.

“La canción popular mexicana tiene reminiscencias constantes de muchos y muy variados valores: se recuerda el terruño, la patria donde se ha nacido, la amada, el amor, los acontecimientos más relevantes, conceptos todos ellos, a los que hacen referencia frecuente, también, los compositores y canciones de cualquier otro país del mundo. Pero lo distintivo, en cuanto a matices y consecuencias, es el sentido de la añoranza con la que se solaza el mexicano.” (Diep 1992; 91)

Agrega, que el apego a la tierra, a la amada, a su recuerdo, al acontecimiento que le impresionó, etc. no son más que manifestaciones, en el fondo, de un sentido del pasado que rebasa al simplismo de “la soledad”, como quieren algunos, y que se adentra en el valor de la referencia coyuntural en tanto que sustancia misma de su existir.

Según la muestra tomada por Daniel Diep, La canción popular mexicana, pone en relieve toda una serie de aspectos positivos y negativos sobre la sensibilidad del mexicano.

“Destacan, dentro de lo positivo: su imaginación; su riqueza temática; su capacidad de compendio de múltiples tópicos en unas pocas líneas; su visión de la realidad; su capacidad de expresión; su calidez humana; su concepto del amor, la vida y la muerte; su emotividad; su humorismo; su romanticismo; su noción relacional; su aprecio de la naturaleza; su concepto de la divinidad; su proceder conductual; su sinceridad y su realismo.

Y, dentro de lo negativo: su proclividad a la tristeza; su enfatización del desengaño; su desilusión; su concepto de la relación traicionada; su sentido de reproche y la venganza; su fatalismo y su empleo inadecuado de la gramática.” (Diep 1992; 243)

## Capítulo 5 Música en las Organizaciones

De acuerdo con Radocy y con Boyle, Muzak creía que poniendo música a los trabajadores en oficinas y en industrias era benéfico para la moral y para la producción de la empresa.

Examinando los estudios de Muzak, concluyen que hay 5 generalidades basadas en sus estudios, éstas son:

- a) La música generalmente es una manera exitosa de combatir el aburrimiento.
- b) La música en el trabajo incrementará la productividad.
- c) La música ayudará a incrementar la moral del empleado.
- d) La música popular rítmica es más propensa a ser más efectiva que otros tipos de música.
- e) El horario adecuado es importante para maximizar la efectividad de la música.

Conforme a Blum y Naylor, Williard A. Kerr llevó acabo varios experimentos sobre la introducción de la música en condiciones industriales reales. Uno de sus experimentos fue realizado en una fabrica de bulbos de radio con un total de 520 mujeres operadoras. Se emitió un programa radial conocido por las operadoras durante un largo período. Primeramente se hizo una encuesta de preferencias musicales. Se tocaban tres tipos de música "Hit parade", valeses hawaianos y marchas y polcas de acuerdo con las calificaciones del cuestionario. Un descubrimiento interesante fue que la cantidad de música tocada en los días de marchas y polcas se tuvo que reducir, debido a las quejas de los mismos empleados. Sin embargo, con los programas de "Hit parade" no se presentaron las mismas quejas.

Blum y Naylor nos muestran el estudio de Smith. El cual consistió en distribuir un cuestionario en el cual los resultados demostraron que el 98% de los empleados pensaban que la música durante el trabajo sería "ligeramente agradable" o "muy agradable". Al estudiar un turno de día y otro nocturno de 21 empleados cada uno, Smith encontró que cuando se utilizaba la música, el

promedio de producción aumentaba durante el día en un 7%, y en la noche en un 17%. Sin embargo este incremento en la producción pudo haberse originado sólo en parte a causa de la música y por otro lado, solamente por el simple cambio.

Smith descubrió que se alcanzaba la máxima producción cuando la música se tocaba el 12% del tiempo del turno diurno y el 50% del tiempo durante el nocturno. Mientras más deseaba el empleado escuchar música, tanto más ésta incrementaba su producción, y mientras más permitía el trabajo de dicho empleado conversar mientras laboraba, más tendía la música a aumentar su producción. Smith concluyó: "Es probable que la música produzca su principal efecto directo cuando la capacidad del individuo para centrar su atención no está absorbida por su trabajo." (Blum y Naylor 1990; 791)

De acuerdo con Blum y Naylor la música puede distraer a la gente comprometida en trabajos intelectuales y no repetitivos, podemos decir que no a todos los trabajadores les beneficiaría la música de fondo, eso dependerá de la tarea que estén realizando.

## 5.1 Comportamiento Organizacional

Es necesario definir Comportamiento Organizacional "es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones." (Davis y Newstrom 1993; 5) ya que es una de las variables de este estudio.

Para Davis y Newstrom los elementos clave en el comportamiento Organizacional son las personas, la estructura, la tecnología y el medio ambiente exterior en el que funciona.

En cuanto al medio ambiente éstos autores afirman que éste afecta las actividades individuales y condiciones laborales.

En cuanto a las personas, nos muestran cuatro supuestos básicos: las diferencias individuales, la persona como totalidad, la conducta motivada y el valor de la persona.

Respecto a las diferencias individuales opinan que las personas tienen mucho en común, sin embargo son individualmente distintas. “Desde el día de su nacimiento cada persona es singular y las experiencias posteriores profundizan dicha singularidad.” (Davis y Newstrom 1993; 11)

En referencia a la persona como un todo éstos autores aseguran que así como la vida del hogar no puede desprenderse de la vida del trabajo, las condiciones emocionales no se desligan de las condiciones físicas.

Resaltan la importancia de la conducta motivada la cual “obedece a ciertas causas que se relacionan con las necesidades de una persona y/o las consecuencias que resultan de sus actos. En el caso de las necesidades, las personas se ven motivadas no por lo que piensan que deben hacer o tener, sino por lo que desean. Ante los ojos de un observador externo, las necesidades de una persona pueden ser ilusorias o poco realistas, a pesar de lo cual ejercen un control decisivo.” (Davis y Newstrom 1993; 12)

El valor de la persona (Dignidad humana) confirma que las personas deben de ser tratadas en forma distinta que los demás factores de producción ya que “Son de un orden más elevado del universo. Reconoce que como las personas son de un orden superior, quieren y deben de ser tratadas con dignidad y respeto. Cada trabajo, por simple que sea, hace merecedor a quien lo desempeña del respeto y el reconocimiento por sus propias, singulares aspiraciones y habilidades” (Davis y Newstrom 1993; 12) También reconoce que la vida tiene un propósito y acepta la integridad interna de cada individuo.

## 5.2 Definiciones de motivación

Según Young la motivación es “El proceso para despertar la acción, sostener la actividad en progreso y regular el patrón de actividad.” (Cofer y Appley 1978; 20)

Gardner Murphy afirma que la motivación es “el nombre general que se da a los actos de un organismo que estén en parte determinados por su propia naturaleza o por su estructura interna.” (Cofer y Appley 1978; 20)

Maier empleó el término de motivación para "caracterizar el proceso que determina la expresión de la conducta e influye en su futura expresión por medio de consecuencias que la propia conducta ocasiona" (Cofer y Appley 1978; 20)

Para Guillermo Michel la motivación se define como "la fuerza interior que impulsa a una persona hacia el logro de un objetivo." (Michel 1996; 23)

Schultz afirma que la motivación humana es una variable compleja ya que rara vez obramos o respondemos a un estímulo particular impulsados por un solo motivo. Dice que al contrario, nos mueven varias necesidades y deseos, algunos complementarios y otros contradictorios.

Según Blum y Naylor, la motivación puede originarse desde el interior de un individuo o por factores que actúan sobre él desde el exterior.

También dicen que las emociones están íntimamente relacionadas con las motivaciones del hombre; el temor, la ira, la alegría o simplemente ninguna sensación en absoluto entraran en juego a la hora de tomar cualquier decisión dentro del trabajo. Piensan que la motivación del trabajador es un proceso bastante complejo ya que observan que las necesidades de un individuo se determinan en parte debido a ciertos desequilibrios fisiológicos que reinan en su interior, en parte por sus experiencias previas y por la interacción de ambos factores. También creen que las relaciones con los colaboradores, los supervisores y la colectividad influyen con mucha frecuencia en lo que motiva a una persona a producir.

En cuanto a la motivación del trabajador, Schultz coincide con Blum y Naylor que es una variable compleja. Schultz piensa que rara vez obramos o respondemos a un estímulo particular impulsados por un solo motivo, sino que nos mueven varias necesidades y deseos, algunos complementarios y otros contradictorios y cree que la gente trabaja para satisfacer multitud de exigencias internas, las cuales no son iguales en todos los casos.

## 5.3 Algunas teorías de motivación relacionadas con el estudio

### 5.3.1 Teoría E-R-G de Alderfer

Según Schultz, una de las teorías de la motivación es la teoría de Clayton Alderfer, la cual propone tres necesidades primarias: de existencia, de relaciones y de crecimiento que pueden satisfacerse con el ambiente laboral. Sugirió que las primeras necesidades que los empleados están interesados en satisfacer son las necesidades de existencia: combinan los factores fisiológicos y los de seguridad; abarcan el alimento, el agua, la vivienda y el ambiente físico. El empleado las satisface por medio del sueldo, las prestaciones, un buen ambiente de trabajo y una relativa seguridad del puesto. Las segundas necesidades son las de relación, se encuentran en el segundo nivel: designan las interacciones con otros y las satisfacciones que producen el apoyo emocional, el respeto, el reconocimiento y un sentido de pertenecer al grupo. Y en la tercera categoría están las necesidades de crecimiento: se refieren al deseo de autoestima y autorrealización; se centran en él yo e incluyen el deseo del desarrollo y progreso personal. Se las atiende únicamente cuando el individuo aprovecha al máximo sus capacidades.

### 5.3.2 Teoría de Herzberg

La teoría basada en las necesidades de higiene y motivadoras la formuló Federic Herzberg en 1959. Pidió a los sujetos que pensarán en un momento que se sintieran particularmente bien con sus trabajos y un momento en donde se sintieran mal y entonces les solicitó que describieran las condiciones que produjeron esos sentimientos. Descubrió que los empleados nombraban diferentes tipos de condiciones para sentimientos buenos y malos. Herzberg llegó a la conclusión de que hay dos factores separados que influyen en la motivación: los factores de satisfacción y los factores de higiene.



Afirmó que algunos factores del empleo primordialmente causaban insatisfacción entre los empleados cuando no existían algunas condiciones. Sin embargo, su presencia por lo general lleva a los empleados solamente a un estado neutral. Los factores de higiene o de mantenimiento no son extremadamente motivantes, sin embargo son necesarios para mantener un nivel razonable de motivación en los empleados. Estos factores están relacionados con el contexto del puesto y con el medio que rodea al trabajo. Dentro de los factores de insatisfacción de higiene están: Política y administración de la compañía, supervisión, muy poco trabajo, sueldo y condiciones de trabajo. Dentro de los factores de satisfacción están: Éxito, Reconocimiento, trabajo estimulante, responsabilidad y ascenso.

#### 5.4 Satisfactores en el trabajo

“La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo.” (Davis y Newstrom 1993; 203) Es un sentimiento de relativo placer o dolor que difiere de los pensamientos objetivos y de las intenciones del comportamiento.

La satisfacción en el trabajo normalmente se refiere a las actitudes de un solo empleado, también podría referirse en nivel general de las actitudes dentro de un grupo, la satisfacción en el trabajo puede verse como una actitud general o puede aplicarse específicamente a una parte del trabajo de un individuo. Los estudios sobre la satisfacción del empleo podrán dividir su atención entre los elementos que están directamente relacionados con el contenido del puesto y aquellos que son parte de su contexto.

“La satisfacción en el trabajo, como cualquier otra actitud, se adquiere generalmente con el transcurso del tiempo, en la medida que el empleado obtiene mayor información acerca del lugar de trabajo. No obstante la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede declinar aún más rápido de lo que tardó en desarrollarse.” (Davis y Newstrom 1993; 203)

La satisfacción en el trabajo es parte de la satisfacción en la vida. La naturaleza del medio fuera del trabajo influye en los sentimientos que se tienen en el empleo. En el mismo sentido, debido a que el trabajo es una parte importante de la vida, la satisfacción en éste influye en la satisfacción general de la vida. El resultado es que existe un "efecto de derrama" que se produce en ambas direcciones entre la satisfacción en el empleo y la vida, algunos elementos relacionados con la satisfacción en la vida son: política, religión, diversión, familia y empleo.

### 5.5 Productividad y/o Desempeño

"Productividad es la relación que existe entre la producción total o resultado final y los recursos tales como: tiempo, dinero y esfuerzo, utilizados para lograrla. Se dice que mejora la productividad cuando aumenta la producción utilizando los mismos recursos, o bien, cuando se obtiene una mayor producción con menor cantidad de recursos. El concepto de productividad no implica que se deba producir más, sino que es la medida de la eficiencia con la que se produce lo que se desea." (Davis y Newstrom 1993; 17)

Davis y Newstrom opinan que con frecuencia la productividad se mide en términos de insumos y resultados económicos, pero resaltan que los insumos y resultados humanos y sociales son igualmente importantes.

Según Schultz la finalidad del desempeño es proporcionar una estimación exacta de la eficiencia con la que se está ejecutando un trabajo.

### 5.6 Normas de Seguridad e Higiene

De acuerdo al Diario Oficial del miércoles 6 de julio de 1994, la Norma Oficial Mexicana NOM-011-STPS-1993, relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se genere ruido muestra lo siguiente.

### 5.6.1 Objetivo y campo de aplicación

Establecer las medidas para mejorar las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se genere ruido que por sus características, niveles y tiempo de acción sean capaces de alterar la salud de los trabajadores, así como la correlación entre los niveles máximos permisibles de ruido y los tiempos máximos permisibles de exposición por jornada de trabajo.

### 5.6.2 Requerimientos

#### 5.6.2.1 Para el Patrón

I) Efectuar el reconocimiento y la evaluación a fin de conocer las características del ruido y sus componentes de frecuencia, así mismo, cumplir con las medidas de control necesarias para prevenir alteraciones en la salud de los trabajadores expuestos, tomando en cuenta la naturaleza del trabajo y en su caso lo siguiente;

- A) Las características de las fuentes emisoras.
- B) Las características del ruido en lo que respecta a la magnitud y componentes de frecuencia.
- C) Las características, tiempo y repetición de la exposición de los trabajadores al ruido.
- D) Las alteraciones en la salud de los trabajadores que pueden derivarse de dicha exposición.
- E) Los métodos generales y específicos de prevención y control

II) Conservar, mantener actualizado y exhibir a las autoridades laborales, cuando le sea requerido, el expediente de registro de los niveles: sonoros continuos equivalentes y/o de ruido impulsivo, según sea el caso, y los tiempos de exposición de los trabajadores, con las fechas y horas en que se practiquen

las evaluaciones respectivas; vigilar que no se rebasen los niveles máximos permisibles de exposición a ruido que se indican en la tabla 1 y adoptar medidas de seguridad e higiene que sean necesarias para cumplir con lo dispuesto.

III) Informar a sus trabajadores y a la Comisión Mixta de seguridad e Higiene de las posibles alteraciones en la salud por la exposición al ruido y orientarlos sobre la forma de evitarlos o atenuarlos.

#### 5.6.2.2 Para el Trabajador

I) Colaborar en las medidas de evaluación y observar las de control que se establezcan en los centros de trabajo donde desempeñen sus actividades. Cuando la exposición al riesgo requiera el equipo de protección personal auditivo deberá seguir las instrucciones dadas por el patrón.

Tabla 1

Tiempo Máximo Permissible de Exposición por jornada de trabajo en función del Nivel Sonoro Continuo Equivalente.

Tiempo (horas)	NSCE dB (A)
8	90
4	93
2	96
1	99
0.5	102
0.25	105

NSCE = Nivel Sonoro Continuo Equivalente

dB = Decibeles

## Capítulo 6 Metodología de la Investigación

Con el propósito de conocer el impacto de la música en los trabajadores dentro de las organizaciones Grupo Industrial Santa Engracia y Metalsa, se investigaron estas empresas ya que contaban con programas de música para su personal, para éste propósito se realizó un sondeo a través de la Cámara de la Industria de la Transformación, el Centro Patronal y la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, así mismo con recomendaciones de personal involucrado en el área de Recursos Humanos.

Dichas instituciones no contaban con un registro de empresas que utilizaran música dentro del ambiente de trabajo, sin embargo fueron proporcionadas listas de nombres de empresas, las cuales se contactaron con el fin de investigar si contaban o no, con programa de música.

Cabe destacar que probablemente existen otras empresas con estos programas pero por el motivo de tiempo solo se pudo trabajar con las dos anteriores.

Con el fin de conocer los diversos puntos de vista de expertos en el tema, trabajadores y responsables de organizaciones respecto a la música, comportamiento humano y productividad así como conocer la forma de implementación de programas en dichas empresas, los resultados obtenidos y sus recomendaciones, se siguió la metodología de acuerdo con los autores Hernández, Fernandez y Baptista (1991).

Se eligió el método cualitativo a partir del instrumento del cuestionario, el cual, según los autores consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Se realizaron tres distintos cuestionarios; uno para los responsables del programa de música, otro para los grupos de trabajadores y el tercero para expertos en el tema.

Primeramente, se realizó una lista de una serie de variables generales, que son las que se pretenden medir, de acuerdo a esta lista se realizaron tres listas de variables específicas. De estas tres listas se formularon los

cuestionarios con el propósito de acoplar las preguntas para cada grupo a entrevistar.

· Posteriormente para el resultado de datos se vaciaron las respuestas de los cuestionarios en la lista de variables generales.

Los autores anteriormente mencionados en este capítulo, dividen el cuestionario en dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas. Para este estudio no se eligieron las respuestas cerradas ya que aunque son más fáciles de codificar, limitan las respuestas de la muestra. Se eligieron las respuestas abiertas ya que aunque son más difíciles de codificar “Son particularmente útiles cuando no tenemos información sobre las posibles respuestas de las personas o cuando ésta información es insuficiente. También sirven en situaciones en dónde se desea profundizar una opinión o los motivos de un comportamiento” (Hernández, Fernández, y Baptista 1991; 289)

Indican que los cuestionarios pueden ser aplicados de diversas maneras: Autoadministrado, por entrevista personal, por entrevista telefónica y autoadministrado y enviado por correo postal, electrónico o servicio de mensajería.

De los anteriores se eligió por entrevista personal ya que se recomienda utilizarlo con trabajadores de niveles de lectura básica. Y si se requiere una respuesta más precisa, o profundizar alguna cuestión es posible hacerlo con este tipo de cuestionario.

Las entrevistas se llevaron acabo con los responsables del programa de implementación, con los grupos de trabajadores y por último con expertos en el tema.

A continuación se muestra la lista de variables generales, posteriormente se muestran las tres listas de variables específicas y con éstas se describe el diseño del cuestionario, el cuál está basado en las variables específicas, éstas en las variables generales y estas a su vez, en la información documental recopilada, expuesta en los capítulos 2, 3, 4 y 5.

## 6.1 Lista de variables generales

1. Funciones de trabajadores que escuchan música
2. Programa de música
3. Comportamiento del personal sin música
4. Comportamiento del personal con música
5. Participación del personal
6. Impacto de la música en el comportamiento
7. Comportamiento Grupal
8. Relación de la música con el desempeño y/o productividad
9. Beneficios del programa
10. Desventajas
11. Recomendaciones
12. Factores para implementación efectiva
13. Definición personal de música
14. Preferencias musicales
15. Lugares elegidos para escuchar música
16. Satisfactor en el trabajo
17. La música como elemento motivador

## 6.2 Lista de variables específicas de encargado

A continuación se hace un listado de las variables específicas de investigación para realizar el cuestionario de los encargados.

1. Funciones de trabajadores que escuchan música
2. Motivos de la implementación de música
  - 2.1 Motivos de eliminar el programa de música
3. y 3.1 Programa de música
4. y 4.1 Fecha implementación
5. Comportamiento del personal sin música

6. Indicadores de desempeño (antes y después del programa)
7. Participación de personal
8. Impacto en comportamiento del personal
9. Comportamiento grupal
10. Relación del programa con desempeño y productividad
11. Beneficios del programa
12. Desventajas del programa
13. Recomendaciones
14. Factores para implementación efectiva
15. definición personal de música
16. características de la música para influir positivamente
17. Generalidades varias

### 6.3 Descripción de cuestionario realizado a encargados

El cuestionario realizado a los encargados del programa de música y de supervisión de personal, el cuál se describe a continuación, esta formado basándose en el listado de las variables específicas de investigación

1. ¿Cuáles son las funciones que realiza el personal que cuenta con el programa de música?
2. ¿Cuáles fueron los motivos por los cuáles ustedes decidieron incorporar música dentro del área de trabajo?
  - 2.1 \*¿Cuáles fueron los motivos por los cuáles decidieron quitar la música?
3. \*\*¿En que consiste el programa de música?
  - 3.1 \*¿En que consistía el programa de música
4. \*\*¿Desde cuando lo implementaron?
  - 4.1 \*¿De qué fecha a que fecha implementaron el programa formalmente?
5. Describa cómo era el comportamiento del personal antes de la incorporación del programa de música en trabajo



6. ¿Utilizan indicadores de desempeño del personal antes y después de la incorporación del programa? Explique
7. ¿Se consideró al personal al tomar la decisión del programa de música? Explique
8. De acuerdo a su punto de vista ¿cómo impacta la música al comportamiento Organizacional de su empleado?, explique
9. En el ámbito grupal, ¿qué impacto tiene la música?
10. ¿Que relación de acuerdo a su experiencia tiene la música con el desempeño y la productividad del personal?
11. ¿Cuáles son los beneficios que usted considera existen en la incorporación de la música en el ambiente de trabajo?
12. ¿Cuáles son las desventajas?
13. ¿Que recomendaciones podrían dar a otras organizaciones para incorporar música?
14. ¿Considera que en cualquier organización se puede implementar con éxito?  
Factores
15. ¿De acuerdo a su punto de vista que es la música?
16. ¿Que características debe de tener la música para influir de manera positiva los resultados del personal dentro de la organización?
17. Comentarios Generales

\* Pregunta realizada sólo a personal de Metalsa.

\*\* Pregunta realizada sólo a personal de Santa Engracia.

#### 6.4 Lista de variables específicas de trabajador

A continuación se hace un listado de las variables específicas de investigación para realizar el cuestionario de los trabajadores.

1. Tipo de trabajadores involucrados
2. Definición personal de música

3. Tipo de música preferido
4. Lugares preferidos para escuchar música
5. Sentimientos del personal sin música
6. Sentimientos del personal con música
7. Beneficios del programa
8. Desventajas del programa
9. Descripción de programa
10. Participación del personal
11. Comportamiento y desempeño en el trabajo
12. Comportamiento grupal
13. Recomienda el tipo de programa
- 13.1 Cambios sugeridos a programa
- 13.2 Sentimientos y resultados al eliminar el programa
14. Características de la música para efectos positivos
15. Generalidades varias

#### 6.5 Descripción de cuestionario realizado a trabajadores

El cuestionario realizado a los trabajadores, el cuál se describe a continuación, esta formado basándose en el listado de las variables específicas de investigación.

1. Describa brevemente cuáles son las funciones que realiza.
2. ¿Que es música para usted?
3. ¿Qué tipo de música le gusta?
4. ¿En dónde le gusta escuchar música?
5. ¿Cómo se sentía antes de la incorporación de la música en el trabajo?
6. ¿Cómo se sentía o siente al escuchar música en su trabajo?
7. ¿Cuáles considera que son los beneficios de escuchar música durante el trabajo?
8. ¿Cuáles son las desventajas de la incorporación de música en el trabajo?

9. ¿En que consiste o consistía el programa de música?
  10. ¿ Consideraron su punto de vista al incorporar el programa de música?
  11. ¿ Cómo le afecta la música en su comportamiento y en su desempeño en el trabajo?
  12. ¿Cómo se sienten sus compañeros acerca del programa de la música?
  13. ¿Recomendaría a otras organizaciones la implementación de la música?
  - 13.1 \*\*¿Qué cambios sugiere para mejorar el programa actual de música en el trabajo?, explique
  - 13.2 \*\*¿Cómo se sentiría y que resultados daría si eliminaran la música en el trabajo?
  14. ¿ Que características cree que debe tener la música para influenciar positivamente los resultados del personal?
  15. Comentarios Generales
- \* Pregunta realizada sólo a personal de Metalsa.
- \*\* Pregunta realizada sólo a personal de Santa Engracia.

Así mismo, con el propósito de conocer los puntos de vista de los expertos sobre el tema, para enriquecer el conocimiento del efecto de la música al comportamiento de los trabajadores así como recabar sugerencias sobre la forma de implementarla efectivamente en una organización se contactó con la maestra Cecilia Herrera la cual estudió la carrera de chelista cuatro años y formó parte la orquesta de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Estudió un diplomado de educación musical para niños en la escuela de Formus. Actualmente trabaja en el Instituto Nuevo Amanecer, en el Instituto Pedregal del Valle, en el Centro de Educación y Cultura del Valle impartiendo clases de música y se dedica a cantar en eventos los fines de semana.

También se contactó con la Lic. Ursula de Bolaños que estudió la carrera de maestra de primaria complementando este estudio con la música, después estudió la carrera de Organista tubular en el conservatorio de Berna y simultáneamente se interesó mucho por todo lo que tiene que ver con la educación musical y tomó cursos de diferentes tendencias y métodos para ver

lo que es la música y como se le enseña al niño y entre todo el conocimiento de saber como ésta afecta al niño. Tiene una escuela la cual tiene cuatro áreas: jardín de niños, primaria, secundaria y además la escuela de música la cual tiene 26 años y es la base, de ahí nacieron las otras áreas a estímulo de los padres de los niños, la escuela se llama Formus que quiere decir formación musical por que la música en todas las áreas tiene un papel muy importante, justamente por la conciencia que tienen que la música en cualquiera de las manifestaciones de alguna manera afecta al ser humano y obviamente buscan la música que afecta positivamente.

#### 6.6 Lista de variables específicas de especialista

A continuación se hace un listado de las variables específicas de investigación para posteriormente realizar el cuestionario de los especialistas.

1. Comportamiento Humano
2. Desempeño en trabajo repetitivo
3. Factores de trabajo desempeño
4. Recomendaciones de implementación efectiva en la organización
5. Horario del programa
6. Estado de ánimo
7. Satisfactor del trabajo
8. Aburrimiento
9. Elemento motivador
10. Estudios realizados
11. Incremento respuesta física
12. Comportamiento grupal
13. Beneficios de implementación
14. Desventajas
15. Definición personal
16. Recomendaciones

## 6.7 Descripción de cuestionario realizado a especialistas

El cuestionario realizado a los especialistas, el cuál se describe a continuación, esta formado basándose en el listado de las variables específicas de investigación.

1. ¿Que influencia cree que tiene la música en el comportamiento humano?
2. En un trabajo repetitivo ¿cree que la gente lo desempeñe mejor escuchando el tipo de música que ellos escojan?
3. ¿Qué factores cree que debe de tener un trabajo para que éste al escuchar música se desempeñe mejor?
4. ¿ Que factores cree que debe de tener la música para implementarla efectivamente en la organización?
5. ¿Qué horario recomienda para escuchar música dentro del horario de trabajo?
6. ¿De que manera cree que la música afecta el estado de ánimo?
7. ¿Considera la música como un satisfactor en el trabajo?
8. ¿Cree que en un trabajo monótono la música combata el aburrimiento?
9. ¿Considera la música como un elemento motivador para el empleado?
10. ¿Conoce estudios que se hayan realizado en cuanto a la música y al comportamiento?
11. ¿Considera usted que cierto tipo de música incrementa la respuesta física?
12. ¿Cree que la música encausa al comportamiento grupal?
13. ¿Cuales son los beneficios que pudieran existir al implementar música en algún trabajo repetitivo?
14. ¿Cuáles son las desventajas?
15. ¿Qué es la música para usted?
16. ¿Qué recomendaría a las organizaciones que quisieran implementar música?

## Capítulo 7 Antecedentes de las organizaciones

En este capítulo se describirán los antecedentes de las dos organizaciones que se estudiaron, su estructura organizacional y los valores sobresalientes de cada empresa.

### 7.1 Metalsa

La misión de Metalsa es contribuir al desarrollo y crecimiento de la industria automotriz mexicana, apoyando a sus clientes en todos sus planes de expansión para servir a sus mercados principales. Para dar ese apoyo, la empresa hace de la calidad una forma de vida, transformando a todo su personal en individuos de calidad orientados a dar a sus clientes cada vez un mejor servicio.

Para Metalsa, una persona de calidad, es aquella que cuenta con un alto espíritu de servicio y un afán por buscar la mejora continua en todo lo que es y en todo lo que hace. Al ser persona de calidad, se promueven los valores de la compañía y los valores propios del individuo.

Los valores de la compañía son: Responsabilidad, confiabilidad, honestidad, humildad, lealtad, fortaleza, magnanimidad, servicio, alegría y mejora integral.

La planta de Apodaca se conoce como la unidad estratégica de negocios chasises, las ventas del año pasado fueron de 140 millones de dólares. La cantidad de personal en áreas de producción es de 1,521 y en el área administrativa es de 243 personas, eso da un total de 1,764 personas.

En el año 1982 en Metalsa eran 1000 personas en el área de producción y 500 personas en el área de oficina, eso les daba una relación de dos a uno, en el caso de las secretarías tenían 50 asistentes para 500 empleados de oficina. Actualmente tienen tres asistentes, de 50 solo se quedaron con tres y estas les dan servicio a las 1,800 personas que laboran en la planta. Para poder

bajar esta cantidad de gente y hacerse más eficientes, a cada persona de oficina se le entrenó, se le capacitó y se le instaló su computadora personal para que cada quién hiciera sus propios trabajos, llamadas etc. Casi no necesitan a las asistentes, eso les da oportunidad de poder tener precios más competitivos, ya que anteriormente con 500 personas en oficina, ese costo se iba directamente al precio del producto. A raíz del tratado del libre comercio tienen que competir con precios internacionales. Para poder competir han tenido que cambiar su forma de trabajo, hacerse más rentables, más competitivos y eso los ha ayudado.

Actualmente, la relación que tienen es de un 17%, menos del 20% en personas de oficina comparado con las personas de la planta. El punto de comparación dónde quieren llegar es que el 90% de su gente sean personas operativas y un 10% de personal de oficina y con ese 10% administrar toda la planta. No quiere decir que de la noche a la mañana se fueron de 500 empleados a 243, sino ha sido un periodo gradual, en dónde las personas se retiran de Metalsa por que consiguen un mejor empleo o por cualquier detalle personal y poco a poco con la misma rotación han ido siendo menos, simplemente no cubren la persona y se reparten el trabajo. En esta unidad estratégica de chasis que tienen actualmente, están organizados por mini compañías: la mini compañía de camión, la mini compañía General Motors, Ford, Nissan y Chrysler, son cinco mini compañías. En la mini compañía Chrysler se dedican a fabricar chasis para la camioneta Ram con una producción de 240 mil chasis por año.

Volviendo a la época de 1980 la producción máxima de chasis de Metalsa de un solo modelo era de 20 mil chasis al año, obviamente de pasar de 20 mil al año a 240 mil, habla de un incremento altísimo en el volumen de producción, al principio se les hacía imposible surtir esta cantidad de chasis, pero implementando ciertas mejoras, organizándose en equipos de trabajo han podido salir adelante con los compromisos de sus clientes. En la mini compañía Nissan, que se dedica hacer los chasis para la camioneta Datsun, fabrican 70 mil chasis al año, la mini compañía Ford produce 30 mil chasis, General Motors, para la Suburban fabrica 60 mil chasis al año. Cada una tiene su

cliente a quien debe atender. El área total de la planta Apodaca es de 32 hectáreas de terreno, aproximadamente cubierto un 40% y un 60% como reserva para posibles incrementos en sus procesos.

En la mini compañía que le toca laborar al Sr. Isaías Rodríguez es en la Chrysler y el 10 de abril de este año 97 completaron la unidad número 500 mil, llevan mas de medio millón de chasis fabricados tanto para consumo nacional como de exportación, es la mini compañía más grande, su estructura Organizacional ( consultar anexo 1) es de 900 personas laborando en el área de producción y 60 personas en el área de oficina.

Los datos anteriormente mencionados fueron proporcionados amablemente por el Sr. Isaías Rodríguez del puesto Facilitador de Desarrollo Humano.

## 7.2 Santa Engracia

De acuerdo con el Sr. Ricardo Barbosa, Gerente de la planta de esta organización, la Empacadora Santa Engracia, S.A. de C.V., es una empresa 100% mexicana fundada en el año de 1981 por un grupo de citricultores con el fin de poder canalizar a la industria de la producción de cítricos de su estado, así como otras regiones citrícolas del país.

Comenta que sus productos principales son: la ensalada de frutas, los gajos de naranja, gajos de toronja y cubos de piña. Estos productos están envasados al vacío en frascos de vidrio para mantener su sabor fresco y natural.

Dice que el personal de oficina es de 24 personas y el de planta es alrededor de 100 personas dependiendo de la temporada, si se requiere ver la estructura organizacional consultar el anexo 2.

Agregando que los valores de la organización son la responsabilidad, el respeto, el compromiso la disciplina y el trabajo en equipo.



## Capítulo 8 Resultados

A continuación se describen los resultados de los cuestionarios realizados a los encargados del sonido de música y jefes de los trabajadores, a los trabajadores y a los especialistas en música, las respuestas textuales de estos aparecen en los anexos 4,5 y 6.

Se presentarán tomando en consideración las variables generales expuestas en el capítulo seis. Se realizaron un total de diez entrevistas, de las cuales tres de se realizaron a los encargados, cinco a los trabajadores y dos a las especialistas.

### 8.1 Funciones de trabajadores que escuchan música

Las funciones de los trabajadores que escuchan el programa de música son en ambas empresas trabajos de operación monótono y de serie, ya que en una producen chasis y en la otra descortezan, separan y envasan la fruta.

### 8.2 Programa de música

En ambas organizaciones el programa consistía en implementar en orden las cintas que los empleados llevaran o bien escuchaban el radio en diversas estaciones de acuerdo al gusto del personal. En ninguna de las dos el programa tenía un horario definido, por lo general era corrido. En Metalsa se implementaba a un volumen muy alto.

### 8.3 Comportamiento del personal sin música

Dos de los tres encargados afirman que sin música los empleados bajan su rendimiento, uno de ellos agregando que cuando no hay música por alguna causa la gente se aburre y los operarios preguntan constantemente por ésta.

El tercero dice no saber como es el comportamiento de los empleados sin música ya que cuando él inició a trabajar la música ya estaba.

De los operarios tres de los cinco entrevistados dijeron sentirse cuando no hay música aburridos o tristes. Los tres anteriores son los que actualmente tienen el programa de música.

Los dos operarios restantes, a los que ya se les había eliminado la música uno de éstos contestó con indiferencia y el otro respondió sentirse bien, pero que la música lo animaba.

#### 8.4 Comportamiento del personal con música

De los cinco trabajadores, dos de ellos afirmaron que escuchando música al realizar su trabajo se les pasa más rápido el turno. El total de trabajadores expresaron sentirse mejor al escuchar música de diversas formas: alegre, más contento, se siente feliz, bien y muy bien.

#### 8.5 Participación del personal

En ambas organizaciones existe participación del personal hacia el programa de música, ya que en una de éstas, fue por petición de ellos que la implementaron, y en ambas ellos eligen la música que escuchan.

#### 8.6 Impacto de la música en el comportamiento

Los tres encargados opinan que les ayuda mucho. Uno de éstos dice que la música predispone a la persona a ser más productiva, otro de ellos dice que motiva y alegra a los empleados y los hace sentir a gusto y el tercero dice que les ayuda a relajarse y que hacen mejor su trabajo.

Las especialistas concuerdan que según la música que se elija así va a ser la respuesta del comportamiento. Afirman que cierto tipo de música

incrementa la respuesta física, como por ejemplo el rock, la música para bailar, y las cumbias.

### 8.7 Comportamiento grupal

De las ocho personas entrevistadas en ambas organizaciones, tres de ellas contestaron que la música les ayuda realizar mejor su tarea, dos de ellas respondieron que les favoreció al comportamiento grupal ya que existe una identificación entre los miembros del grupo por causa de la ésta. Dos de ellas afirmaron que cuando hay música no platican entre sí y uno de ellos dijo que dentro del grupo había variación en los gustos en cuanto al tipo de música.

### 8.8 Relación de la música con el desempeño y/o productividad

Seis de las ocho personas entrevistadas dentro de la organización respondieron que sí existe mucha relación de la música con el desempeño y las dos personas restantes no respondieron la pregunta.

Los especialistas concuerdan en que sí hay relación entre las variables anteriores.

### 8.9 Beneficios del programa

Cinco de las ocho personas entrevistadas dentro de las organizaciones nombraron los dos siguientes beneficios con el programa de música: Que disfrutan más su trabajo y que desempeñan mejor su función. De las tres restantes una nombró solo el segundo beneficio (desempeña mejor su función), otra respondió que le daba más energía y la última respondió no saber.

Las especialistas concuerdan en que implementando la música adecuada los beneficios serían la mejora de su estado de ánimo y de su estado motor.

## 8.10 Desventajas

En cuanto a las desventajas de la música, de los diez entrevistados cuatro mencionaron como desventaja el tipo de música por diversas razones, por que a veces puede no llegar a conciliar a todo un grupo, por que si se pone solo un tipo de ésta, hay personas que les cansa escuchar lo mismo y por que si se implementa música no adecuada para la organización como música para dormir perjudicaría al trabajo del empleado. Otra desventaja que también se menciona cuatro veces fue la del volumen ya que si es muy fuerte no pueden oír las instrucciones.

## 8.11 Recomendaciones

Los ocho entrevistados dentro de las organizaciones sí recomiendan a otras empresas implementar un programa de música

## 8.12 Factores para implementación efectiva

De los ocho trabajadores entrevistados, cuatro respondieron que para que sea efectiva la implementación, es muy importante que haya diversidad en cuanto al tipo de música y que sea agradable. Tres de ellos respondieron que se tiene que tomar en cuenta el ruido de la maquinaria y que el volumen no esté muy alto y uno de ellos resaltó la importancia de la función de los trabajadores.

Los especialistas consideraron importante también el tipo de música y el ruido de la fábrica.

## 8.13 Definición personal de música

Se dieron definiciones muy diversas. Lo que tienen en común es que todas lo describen como un factor positivo y agradable dentro de sus vidas.

#### 8.14 Preferencias musicales

Las preferencias musicales son de igual manera la música grupera y la música pop.

#### 8.15 Lugares elegidos para escuchar música

Los lugares elegidos para escuchar música de los cinco trabajadores: Uno contestó que en su casa, otro que en el trabajo y los otros tres en los dos lugares anteriores.

#### 8.16 Satisfactor del trabajo

Las dos especialistas afirman que el escuchar música para la gran mayoría es un satisfactor en el trabajo.

#### 8.17 La música como elemento motivador

Siempre y cuando se implemente el tipo de música adecuado las dos especialistas responden afirmativamente.

## Capítulo 9 Discusión

Con el fin de conocer la relación entre el contenido teórico acerca del tema en estudio y la práctica en las organizaciones, en el presente capítulo, se abordará tal discusión presentando los aspectos, que de acuerdo a lo observado en la realidad, coinciden o entran en desacuerdo con los puntos vistos dentro del marco teórico.

Las definiciones de música descritas en el capítulo dos fueron objetivas, las de la práctica, encontradas en las respuestas de los cuestionarios fueron mas subjetivas, pero siempre asociándose con algún sentimiento positivo. Me llamó mucho la atención la similitud de la respuesta de un encuestado con la teoría de Gaston, en la que especificó que la música es: "La expresión de sentimientos de una persona que quiere transmitir algún mensaje, que aveces no se siente capaz de decirlo frente a frente" (anexo 4). Gaston, en su teoría dice que la música comenzó a existir por la necesidad de comunicación, además sostiene que las personas no necesitarían de la música si se pudieran comunicar verbalmente lo que comunican por medio de ésta.

Sin embargo en el marco teórico se encuentra, según Stokowski que la música es un idioma universal, cuando en la muestra la Lic. Ursula afirma que no es universal que lo único que es universal es que reaccionamos a la música pero la manera tiene que ver con la cultura, la formación personal y la relación de ésta con vivencias. En el caso de los trabajadores la mayoría reacciona a la música grupera y pop de igual manera; desempeñan mejor su función y disfrutan más su trabajo.

En cuanto a las funciones de los trabajadores Blum y Naylor sostienen que cierta música puede distraer a la gente comprometida con trabajos intelectuales y no repetitivos, como es la estimulativa, la cual tiende a provocar los movimientos físicos. En el caso práctico, en ambas empresas, este mismo tipo de música beneficia al personal ya que sus funciones son repetitivas, de serie y no requieren de mucha concentración.

En la teoría se observa en las Normas de Seguridad e Higiene que el nivel sonoro continuo equivalente de ocho horas es máximo de 90 decibeles, es por eso que en Metalsa se tuvo que cancelar, ya que excedía el límite de estas normas, Grupo Industrial Santa Engracia no tienen medido el volumen en decibeles, solamente se guían a que se pueda escuchar una conversación o las instrucciones.

En el capítulo cinco Davis y Newstrom muestran que los elementos clave en el comportamiento del personal son entre estos el medio ambiente, el cual afecta las actividades individuales y condiciones laborales. Y apoyando esta teoría en la práctica, los encargados contestaron que cuando no hay música el personal baja su rendimiento. Y los trabajadores también respondieron sentirse aburridos o tristes cuando falta ésta.

Stokowski afirma que la música puede influir poderosamente nuestro estado mental, emocional y físico y se comprueba en el estudio cuando la totalidad de los trabajadores expresaron sentirse mejor cuando escuchan música en su trabajo. Aparte de que se mueven menos de sus lugares, no se salen con tanta frecuencia del área de trabajo y desempeñan mejor su función. En el anexo 3 se puede observar el indicador de producción y el aumento positivo de éste en el periodo que se tuvo música en la organización de Metalsa.

En ambas organizaciones existe participación del personal hacia el programa de música, ya que ellos eligen que música escuchar. Se puede decir que están aplicando del marco teórico la Musicoterapia, y de ésta la experiencia en la autoorganización, ya que se refiere a aquellas respuestas profundas de la persona que sólo pueden inferirse a través de la conducta y se relacionan con actitudes individuales. Es importante, en este punto la gratificación y también el hecho de que la persona elija el tipo de música a escuchar para mantener una mejor adaptación objetivamente descriptible a su ambiente.

De acuerdo con Radocy y Boyle las personas responden diferente hacia distinta música y hacia diversos atributos estructurales de la misma. En los cuestionarios, los especialistas en música también van de acuerdo con estos autores ya que concuerdan que según la música que se escoja así va a ser la respuesta del comportamiento.

Gaston indica que la música que refleja interés por otros individuos puede proveer a la persona un sentimiento de pertenencia, un sentido de cercanía hacia otros y puede ser el alivio de la soledad. Estos tres sentimientos anteriormente mencionados son condiciones emocionales, las cuales Davis y Newstrom opinan que no se desligan de las condiciones físicas. Lo cual quiere decir que si la música provee a la persona condiciones emocionales, por ende le proveerá condiciones físicas. Por otra parte Muzak afirma que la música es benéfica para la moral y para la producción de los trabajadores en la empresa. Eso se respalda con lo que se obtuvo en la práctica, en la cual el total de los encargados opinaron que el tipo de música que están escuchando los trabajadores les ayuda a hacer mejor su trabajo. Del total de entrevistados, la mayoría respondieron que sí existe relación entre la música y el desempeño del personal. También la mayoría de los trabajadores dijo que con música desempeñan mejor su función aparte de disfrutar más su trabajo.



Con relación al comportamiento grupal, en el capítulo tres Gaston opina que la música por su naturaleza acerca a las personas de manera íntima pero ordenada y como se mencionó en el párrafo anterior también indica que cierto tipo de música puede crear un sentimiento de pertenencia, un sentido de cercanía hacia otros. Por otra parte Radocy y Boyle sostienen que la música provoca, produce, y encauza al comportamiento en grupo. Y en la práctica se encuentra que de los trabajadores que escuchan música a la mayoría la música les ayuda a realizar mejor su tarea en grupo.

Se consideró importante mostrar en el período mexicano actual del siglo XX, solo la canción popular mexicana, ya que en primer lugar en teoría es la más representativa y en segundo lugar el autor Diep hace un análisis de este tipo de canciones con el fin de describir al mexicano. Sin embargo aunque estoy de acuerdo con el resultado del estudio de este autor en cuanto al perfil del mexicano en la práctica, actualmente casi no se escuchan éstas canciones, se escuchan más cumbias que a mi punto de vista son las que reemplazaron a la canción popular, al menos en las plantas en donde se hizo el estudio, también escuchan música rock y pop, canciones de moda.

## Capítulo 10 Conclusiones

Después de analizar el marco teórico, los resultados de las entrevistas y la discusión se puede decir que:

- La música es el idioma de las emociones.
- La música existe por la necesidad de comunicación y expresión del hombre.
- La gente disfruta la experiencia de escuchar música.
- La música es un idioma universal, sin embargo el cómo reaccionamos a ésta difiere en la cultura, la formación personal y la relación de ésta con vivencias.
- La música estimulativa provoca movimientos físicos y la sedativa tiende a reducirlos.
- Dependiendo del ritmo de la música que se escucha son las reacciones físicas que provoca.
- El medio ambiente afecta las actividades individuales y condiciones laborales.
- La música implementada efectivamente afecta positivamente el estado emocional, mental y físico del personal.
- Según la música que se escuche van a ser las respuestas del comportamiento.
- Puede existir una relación positiva entre la música y el desempeño del personal, como se observó en las dos organizaciones estudiadas.
- La música ayuda a realizar mejor el trabajo en grupo.
- Es necesario tomar en cuenta las funciones y las características de la empresa para saber si es conveniente utilizar música y que tipo.
- El estilo musical tiende a reflejar una serie de comportamientos establecidos y culturalmente transmitidos.

- Si el personal elige la música a escuchar mantiene una mejor adaptación objetivamente descriptible a su ambiente.
- Para un trabajo repetitivo es efectiva cierta música estimulativa, para trabajo de concentración alguna música sedativa.
- Tanto el horario como el volumen de la música son necesarios considerarlos para maximizar la efectividad de ésta.

## Capítulo 11 Recomendaciones

En base a la investigación del marco teórico, de los resultados de las entrevistas realizadas y de las conclusiones se formó una serie de recomendaciones para las empresas que quieran implementar un programa de música o mejorar uno ya establecido.

Se sugiere que el programa de música se aplique en lugares en donde el trabajo sea repetitivo, y también en donde la maquinaria no sea muy ruidosa, eso se refiere a que la música se pueda escuchar como dicen las normas de seguridad e higiene descritas en el punto 5.5 de este estudio.

El volumen es importante que no exceda lo que establecen las normas anteriormente mencionadas, considerando también que esté agradable, esto es que entre dos o tres personas tengan la posibilidad de tener una conversación sin problema y también de escuchar instrucciones claramente.

Es recomendable realizar un cuestionario al personal que se dirigirá dicho método con el fin de saber el tipo de música que les gustaría escuchar.

Se sugiere que los resultados del cuestionario se tomen en cuenta para la ejecución de los tipos de música que la mayoría eligieron y se alternen entre sí.

Es importante hacer una prueba piloto por un periodo de tiempo, por ejemplo un mes. Realizar una evaluación de productividad antes y durante el tiempo de implementación para hacer una comparación entre los datos y ver si hay un cambio en la productividad al final del periodo. También se recomienda al finalizar la prueba, hacer un cuestionario a los empleados de cómo se sintieron con el método y que sugerencias tienen para el programa formal.

En caso de que el trabajo sea repetitivo es necesario tomar en cuenta que el tipo de música que se utilizará sea una música estimulativa, que tenga ritmos incisivos con cambios repentinos de dinámica para que el resultado sea positivo. Un ejemplo de esta es la música popular rítmica, los cantantes de moda. Evitar la música que adormece, la sedativa, que tenga sonidos graves y el ritmo lento. La música irritante con muchas percusiones, muy rápida y con muchos agudos, también debe evitarse ya que puede causar estrés.

Para un trabajo mental fuerte y se quiera implementar música, se sugiere una música que casi carezca de melodía un ejemplo es alguna música de "new age" o ya sea música de arpa o música que lleva sonidos de la naturaleza a un volumen mucho más bajo, funcionando como música de fondo.

Es necesario establecer un horario adecuado de música para maximizar la efectividad de ésta. Para esto, lo más importante es alternar la música con periodos de descanso auditivo, según el tipo de turno de trabajo. Para el turno diurno se recomienda que de cada hora se toque música de 8 hasta 45 minutos y se deje de tocar el resto de la hora. En caso de que el turno sea nocturno, se recomienda que el tiempo de música sea mayor, es decir se toque de 30 hasta 50 minutos por cada hora. Tomando en cuenta que mientras más desea el empleado escuchar música, más incrementa su producción, también por lo que es importante tener periodos de receso, es porque si se escucha sin parar, es probable que canse.

Al iniciar con el programa, se sugiere asignar a un miembro de la empresa, asesorado por un especialista en música para ver las necesidades de la empresa, instalar el equipo adecuado y hacerlo responsable de los cuestionarios, las mediciones de productividad, el nivel sonoro, la programación diaria y ejecución del programa.

Para la programación, es recomendable que la música no tenga comerciales. Una alternativa son las estaciones de radio, que son de cierta

música seleccionada en dónde se paga una cuota por mes, no tienen comerciales y se selecciona un tipo de música acorde a las necesidades de cada organización. Otra alternativa son las cintas, ya sea que las consiga la empresa o que las lleve el personal involucrado. O bien, hacer una combinación de ambas opciones. Es importante considerar poner varios tipos de música alternados entre sí, no tocar el mismo tipo de música todo el día.

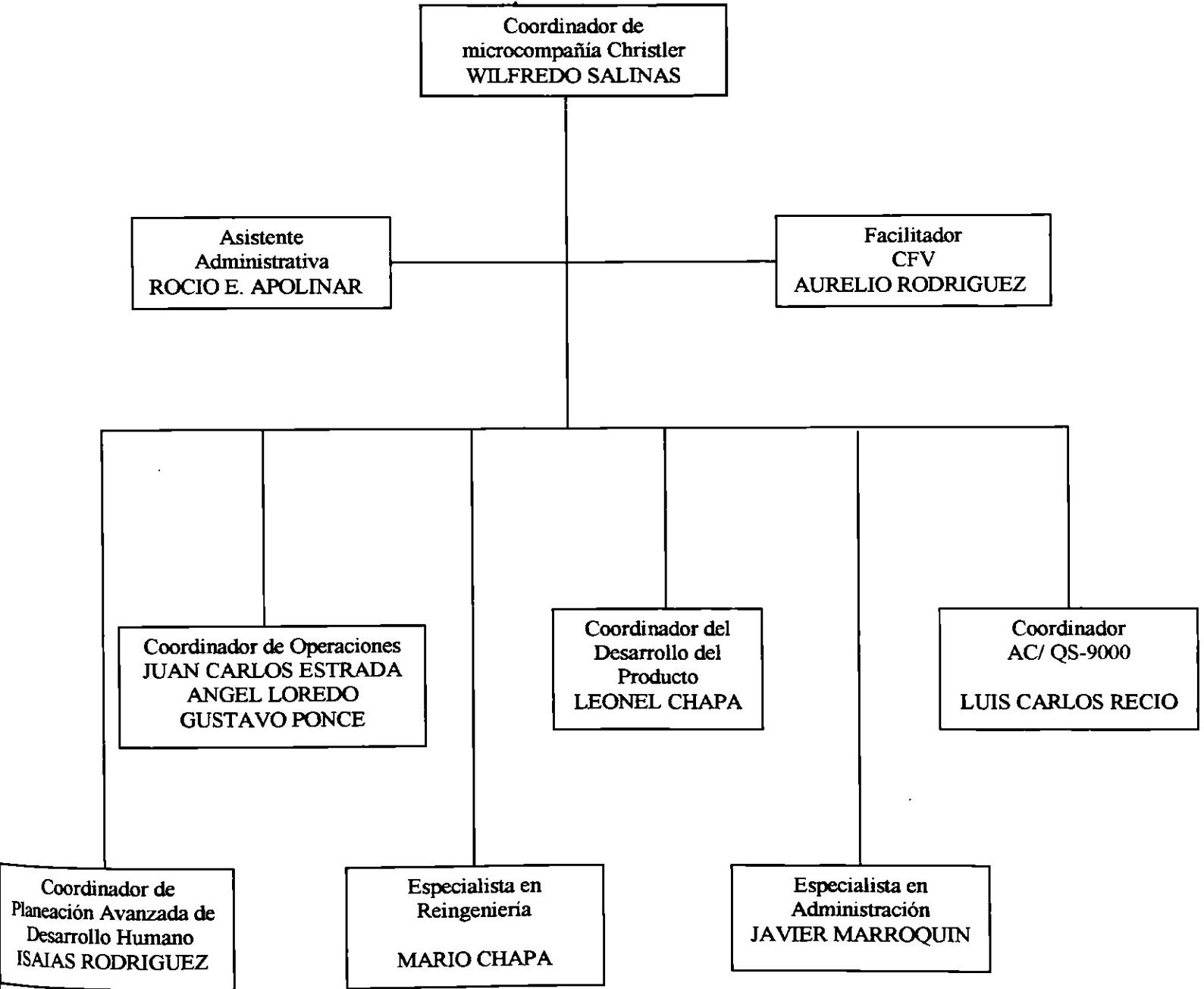
Juntarse una vez al mes con todas las personas del área de trabajo durante 10 minutos para ajustar la programación, revisar su funcionamiento y ver en que se puede mejorar. Estas juntas se dirigirán por el encargado del programa.

Ya que ha decidido implementar un programa de música, no escatime en el equipo de sonido, utilice un aparato que le brinde alta fidelidad, maximizando así los buenos resultados.

Por último, si la empresa es nueva, lo ideal sería que en el diseño de la planta se considere lograr una acústica adecuada para el mejor aprovechamiento del programa.

# ANEXO 1

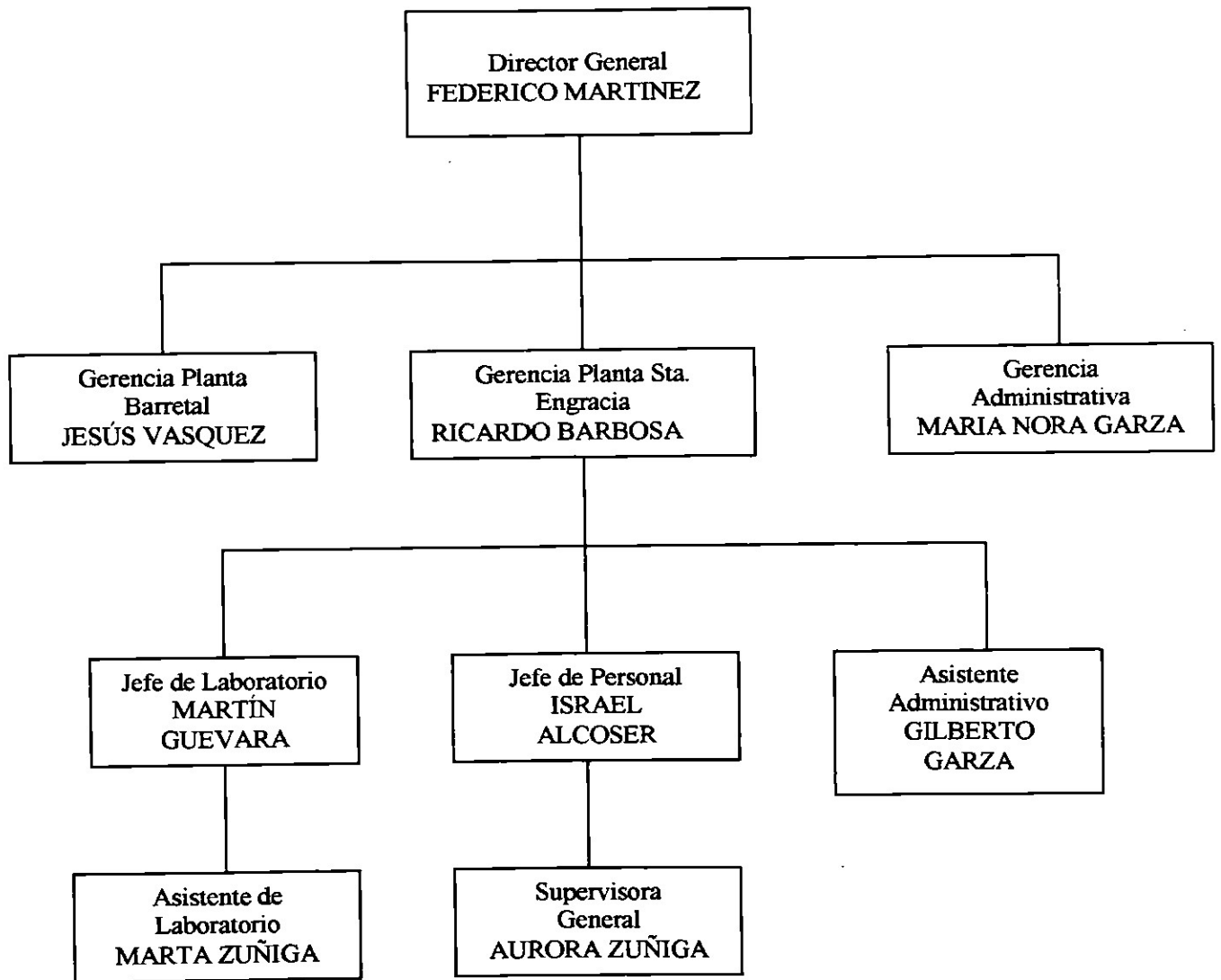
# Organigrama Metalsa





## ANEXO 2

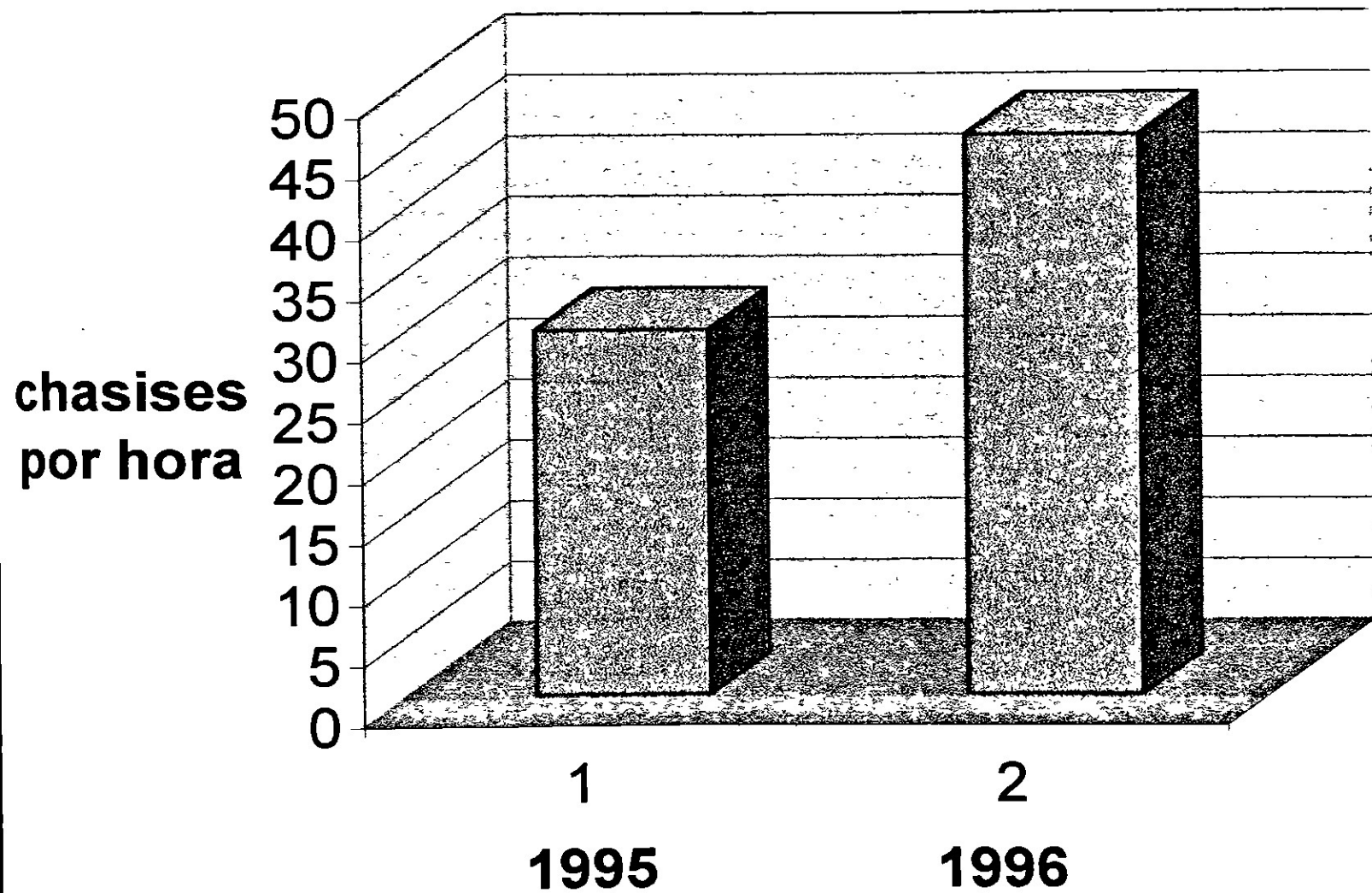
# Organigrama Santa Engracia



## ANEXO 3

# Metalsa

## Productividad 1995-1996



## ANEXO 4

## Entrevistas encargados

Nombre: Isaías Rodríguez

Area: Metalsa Apodaca

Nombre de puesto: Facilitador de Desarrollo Humano, hay un área central que se llama departamento de desarrollo humano, hay cuatro personas, una en cada mini compañía cuyo puesto se llama facilitador de desarrollo humano, la función es ser un enlace entre la mini compañía y sus necesidades, canalizarlas al área de desarrollo humano para que se implementen; cuestiones de seguridad, cursos de capacitación, detalles de nómina, vacaciones, tiempo extra; todo lo que las personas de la mini compañía necesitan. Ellos están como facilitadores para poder apoyarlos y hacer todos los trámites de tal manera que los empleados del área de producción no pierdan tiempo. Son intermediarios, facilitadores de todo lo que se relaciona con el desarrollo de su gente.

Hasta hace tres o cuatro años el departamento se llamaba Recursos Humanos que es el nombre que en general tienen muchas de las empresas. Dada la filosofía de Metalsa, que cree en la calidad de la persona, se dieron la tarea de cambiarle el nombre al departamento ya que ellos parten de que el personal no es un recurso, que el recurso es el acero, la soldadura, otras cosas, al hombre no lo ven como un recurso y fue entonces cuando optaron por cambiar el nombre a desarrollo humano, que realmente esa es su función; la de recibir a las personas cuando ingresen con ellos y al pasar el tiempo 3, 4, 8 ó 10 años, se lleguen a retirar de la compañía mucho más grandes de lo que entraron, llevándose un valor agregado por haber laborado en Metalsa. En muchas ocasiones se les ha criticado que Metalsa es una escuela en dónde entrenan a la gente, la capacitan y otras compañías se los llevan, ya que van entrenados, pero sienten que es parte de la labor social que Metalsa tiene que hacer, lo ideal es que se queden con ellos mientras sea para el crecimiento de la persona, tanto económico como profesional.

También están encargados del área de reclutamiento de personal, hacen los trámites para contactar candidatos, entrevistarlos y facilitar su integración a la mini compañía. Básicamente, esa es su función.

1. ¿Cuáles son las funciones que realiza el personal que cuenta con el programa de música?

Producción de chasises para autos.

2. ¿Cuáles fueron los motivos por los cuáles ustedes decidieron incorporar música dentro del área de trabajo?

Uno de los motivos es por que se ha comprobado que cuando la calidad de vida en el área de trabajo es amigable, el rendimiento de las personas se incrementa. En esta mini compañía que es la más intensa en cantidad de gente y de más esfuerzo físico, tienen una metodología que le llaman cinco S's, la cual consiste en seleccionar lo que sirve de lo que no sirve, organizar, tener una rutina de limpieza y mantener estandarizado todo, es por eso que en octubre del 95 todas las mini compañías de Metalsa se juntaron y organizaron un ralley de 72 horas continuas para poder levantar la imagen de la mini compañía, ya que la tenían muy desordenada y trabajaban en un área no muy digna para los empleados. Las 1,800 gentes de la planta y de oficina se juntaron y estuvieron trabajando por turnos, para esto, se organizaron equipos de trabajo. En el caso particular de las personas de Desarrollo Humano, les tocó preparar los alimentos, por que como querían que el ralley fuera una especie de fiesta, en dónde la gente limpiara, pintara el área, rotulara, y fue por eso que se destinó un espacio para servir alimentos gratuitamente. Uno de los directivos de la compañía tuvo la idea de poner una pantalla gigante y pasar videos de varios artistas para que la gente al estar haciendo ese tipo de actividad estuviera más agusto, y los encargados de Desarrollo Humano le comentaron que poner pantallas gigantes distraería a los empleados, ya que iban a estar viendo la imagen de "X" artista y no iban a poder avanzar en su trabajo, lo que le sugirieron fue que en vez de ser audiovisual, fuera sólo audio, llevaron a alguien especialista en cintas y que les pusiera música de

todo, normalmente según el Sr. Isaías la que les gusta a los empleados es la de los grupos regionales como Bronco y Límite, y en esos tres días se tuvo el sonido día y noche, y les gustó tanto que la gente de la mini compañía pidió que les dejaran la música de planta y ahí fue cuando vieron que funcionó. Y sí, de hecho se quedó bastante tiempo, se vio que los volúmenes de producción se incrementaron, fue notorio el crecimiento en la productividad, por que el día se les iba más rápido, no lo sentían. Ese fue el motivo por el cual se implementó.

## 2.1 ¿Cuáles fueron los motivos por los cuales decidieron eliminar la música?

Uno de los motivos por el que decidieron eliminarla fue por una compañía externa a la cual solicitaron sus servicios para que revisara las condiciones de trabajo, de seguridad en la mini compañía. Dentro del estudio que les hicieron, aparte de incluir los actos y las condiciones inseguras, les revisaron la temperatura, iluminación y el nivel de ruido de las áreas. Y en las diversas mediciones que se hicieron, salieron áreas con 115 decibeles y 120 decibeles de ruido y lo que la norma pide en forma internacional, es de que el nivel de ruido no debe de rebasar los 80 decibeles, y ellos andaban casi un 50% excedidos de la norma, eso los hacía sumamente propensos, a que su gente en un lapso de 2 ó 3 años perdiera su oído, por eso decidieron retirar el sonido, nadamás lo utilizan los sábados o domingos que alguna gente va a trabajar tiempo extra, cuando hay poca producción y no hay mucho ruido, pero no en días ordinarios por que el nivel de ruido es muy alto. Y lo que la norma pone cómo límite son 80 decibeles, siempre y cuando la persona no este expuesta más de 6 horas a ese ruido, si los tienen nueve ó nueve horas y media que es lo que dura la jornada, el daño puede ser severo e irreversible, ya que no hay algún tipo de cirugía para recuperar el oído, en otras compañías en donde el nivel de ruido sea muy pequeño, sobretodo maquiladoras en dónde no hay tanto ruido, el sonido funciona a la perfección según el Sr. Isaías, el problema de Metalsa es la intensidad de ruido que tiene en su proceso.



### 3.1 ¿En qué consistía el programa de música?

Se compraron los aparatos y normalmente se tenían cintas que duraban dos ó tres horas cada una y los empleados del área lo estaban cambiando en ese tiempo. Normalmente era música que los empleados traían, aunque todo el material Metalsa lo compraba, ellos hacían su lista de las canciones que querían escuchar, se conseguían y ahí mismo se tenía el equipo y una persona cuando se terminaba la cinta, la cambiaba y ponía otra.

### 4.1 ¿De qué fecha a que fecha implementaron el programa formalmente?

Se implementó en octubre del 95 en dónde la planta paró sus actividades y aprovecharon para darles alimentos, una camiseta para distinguirlos y fue cuando implementaron el programa. Se dejó de implementar en enero o febrero del 97, duraron cómo un año, año y medio con el sistema de música.

### 5. Describa cómo era el comportamiento del personal antes de la incorporación del programa de música en trabajo

Antes de incorporar el programa de música, como el proceso que tienen trae consigo un poco de fatiga física, sobretodo en verano, cuando el calor esta fuerte, la aplicación de la soldadura es mucho el calor que despide, ese mismo agotamiento hacía a los empleados bajar su rendimiento, trabajaban una hora y descansaban entre 10 y 15 minutos para recuperar energía, y sí llegaba un momento, a las 2, 3 de la tarde, con el mismo calor y el cansancio tendía a disminuir su capacidad de producción.

### 6. ¿Utilizan indicadores de desempeño del personal antes y después de la incorporación del programa? Explique

Si se llevaron acabo índices de productividad, lo que hicieron fue tomar los datos que tenían cómo historia de producciones del año del 95, y una vez que se decidió que la música continuara en el área, fueron observando y la condición fue que iban a seguir con la música sin bajar la producción. El nivel de producción mínimo tenía que mantenerse. Y la tendencia fue hacia arriba, fue aumentando la

productividad de chasis por cada hora de producción. Para observar la gráfica de indicadores de desempeño consultar anexo 3.

7. ¿Se consideró al personal al tomar la decisión del programa de música?

Si, ellos mismos lo solicitaron, una vez que terminó el rally, por medio de sus delegados sindicales, hablaron con la administración y pidieron que se dejara por un tiempo, se analizó y se puso a prueba por espacio de un mes, para ver que resultados obtenían, se hizo la medición al mes y observaron que la tendencia era positiva y decidieron continuar con el programa.

8. De acuerdo a su punto de vista ¿cómo impacta la música en el comportamiento Organizacional de su empleado?, Explique

Según el Sr. Isaías ayuda muchísimo, por que normalmente cuando la gente va a laborar y trae algún pendiente de su casa, de la escuela o alguna preocupación, es muy fácil desconcentrarse y el rendimiento tiende a disminuir, y con la música cómo que se les olvida algunos problemas o pendientes de su casa y predispone a la persona a ser más productiva. Si tienen algo que les haga “ruido” en la cabeza por lo pronto se les olvida por estarla escuchando.

También les ha ayudado en el aspecto de los accidentes, por que cuando la persona trae pendientes, físicamente puede estar laborando, pero mentalmente está lejos de Metalsa, y es cuando normalmente ocurre una distracción y por consecuencia accidentes en forma casi inmediata.

9. ¿En el ámbito grupal, que impacto tiene la música?

Al nivel de los equipos de trabajo, les favoreció mucho, por que como se trataba de poner la música que más o menos concordara con el gusto de los empleados, sobretodo por la edad, ya que el promedio de edad que tienen es de 21 años, población sumamente joven, por lo mismo, inquieta, para quitar el acelere que traen, la música los relaja y los tranquiliza, canalizan por ahí un poco de su energía.

10. ¿Que relación de acuerdo a su experiencia tiene la música con el desempeño y la productividad del personal?

Mucha, ya que al implementar la música fue aumentando la productividad de chasis por cada hora de producción.

11. ¿Cuáles son los beneficios que usted considera existen en la incorporación de la música en el ambiente de trabajo?

Uno de los beneficios es que los empleados se sienten mejor y por eso trabajan mejor y aumenta la producción.

12. ¿Cuáles son las desventajas que usted considera existen en la incorporación de la música en el ambiente de trabajo?

Una desventaja es en cuanto al tipo de música que se ponga, por que puede ser que en algún determinado momento no llegue a conciliar a todo un grupo y en donde sus gustos sean muy diferentes. Y en cuanto al volumen que no exceda de 80 decibeles.

13. ¿Que recomendaciones podrían dar a otras organizaciones para incorporar música?

Lo que ellos sugieren es si en el área que se trabaja no hay mucho ruido, colocar el volumen de tal manera que entre dos ó tres personas tengan la posibilidad de poder platicar, sin que el ruido interfiera en ese diálogo.

En cuanto al tipo de música lo que podría funcionar son las estaciones de radio que son de cierta música seleccionada dónde uno paga una cuota por mes, no tienen comerciales y no hay necesidad inclusive de tener sus propias cintas. Es importante seleccionar algún tipo de estación en dónde la música sea acorde a la forma de ser de la gente que labora en esa compañía.

14. ¿Considera que en cualquier organización se puede implementar con éxito?

#### Factores

No, por ejemplo en Metalsa se tuvo que quitar, ya que la maquinaria generaba mucho ruido y la música se tenía que poner arriba de 80 decibeles y eso a la larga perjudica a los empleados.

15. ¿De acuerdo a su punto de vista que es la música?

Es la expresión de sentimientos de una persona que de alguna manera quiere transmitir a otro ser querido o a otra persona algún mensaje, que a veces no se siente capaz de decirlo frente a frente. Se inspira en alguna musa y desarrolla sus ideas, las arma y por medio de ésta trata de transmitir sus pensamientos, de manera armónica y que para el oído sea algo agradable.

16. ¿Que características debe de tener la música para influir de manera positiva los resultados del personal dentro de la organización?

El tipo de música debe de ser acorde al gusto de los empleados y el volumen debe ser el adecuado.

17. Comentarios Generales

Lo que sí favorece mucho que ellos han visto en Metalsa es tratar de mínimo una vez al mes juntarse con todas las personas de las áreas productivas.

Nombre: Ricardo Barbosa Fernández

Puesto: Gerente de Planta, Grupo Industrial Santa Engracia

1. ¿Cuáles son las funciones que realiza el personal que cuenta con el programa de música?

Las funciones que realizan las operarias son: hacer el producto, lo que implica descortezar la fruta, separarla por secciones y envasarla en botes de vidrio.

2. ¿Cuáles fueron los motivos por los cuáles ustedes decidieron incorporar música dentro del área de trabajo?

Por que la jornada de trabajo de las operarias es de ocho horas y media diaria, tienen que estar paradas, su actividad es hacer el trabajo manual de descortezar la fruta y seccionarla, para que no sea muy aburrido este trabajo y a la vez la música les sirva de distracción. Ya que este es trabajo de rutina, y el oír música les ayuda también a no platicar con sus compañeras y se les pasa más rápido el tiempo.

3. ¿En que consiste el programa de música?

Consiste en escuchar música durante toda la jornada, cintas que ellas traen o bien cintas que compra la compañía y otras veces se les pone el radio, se interrumpe solamente en las horas de descanso y en el horario de comida, el volumen se maneja no muy alto para que no interfiera con la comunicación interna. Al cumplir años les ponen las mañanitas y cuando fallece alguien allegado a alguno de los empleados no se pone música ese día.

4. ¿Desde cuando lo implementaron?

Se implementó desde el inicio de la compañía, tiene más de 10 años.

5. Describa cómo era el comportamiento del personal antes de la incorporación del programa de música en trabajo.

No sabe

6. ¿Utilizan indicadores de desempeño del personal antes y después de la incorporación del programa? Explique

Dice que no tienen indicadores ya que desde el inicio ha estado la música.

7. ¿Se consideró al personal al tomar la decisión del programa de música?

Si se les considera, ya que ellas son las que eligen que música escuchar.

8. De acuerdo a su punto de vista ¿cómo impacta la música al comportamiento Organizacional de su empleado? Explique

Dice que la música motiva y alegra a sus empleados, que los hace sentir agusto.

9. En el ámbito grupal, ¿qué impacto tiene la música?

Existe una identificación entre los miembros del grupo, ya que a la mayoría le gusta la música y el mismo tipo de ésta.

10. ¿Que relación de acuerdo a su experiencia tiene la música con el desempeño y la productividad del personal?

Dice que cuando hay música los empleados se sienten más contentos, no platican y se mueven menos de sus lugares.

11. ¿Cuáles son los beneficios que usted considera existen en la incorporación de la música en el ambiente de trabajo?

Los beneficios que tiene la música son la motivación de los empleados a producir más, a disfrutar más su trabajo y a tener más disciplina, ya que se mueven menos de su lugar y no se salen del área de trabajo y desempeñan mejor su función.

12. ¿Cuáles son las desventajas?

Una desventaja es que algunas veces en todo el día ponen sólo un tipo de música y hay ciertas personas que les cansa escuchar lo mismo por este periodo de tiempo.

13. ¿Que recomendaciones podrían dar a otras organizaciones para incorporar música?

Él recomienda la implementación de la música en empresas dónde no hay mucho ruido de maquinaria y en empresas dónde el trabajo sea monótono.

14. ¿Considera que en cualquier organización se puede implementar con éxito?

En empresas en dónde hay maquinaria ruidosa no es recomendable implementar música o en un trabajo que requiera de concentración.

15. ¿De acuerdo a su punto de vista que es la música?

La música es una expresión del hombre que tiene miles de años y que ha ido evolucionando con el tiempo, brinda alegría y incita a las personas a distraerse a relajarse.

16. ¿Que características debe de tener la música para influir de manera positiva los resultados del personal dentro de la organización?

Variedad en cuanto al tipo de música.

17. Comentarios generales

Invita a otras organizaciones a implementar música en su empresa, a probar en ciertas áreas si les funciona, para dar al personal un poco de alegría.

Nombre: Martín Guevara López

Puesto: Auxiliar de laboratorio, Grupo Industria Santa Engracia

1. ¿Cuáles son las funciones que realiza el personal que cuenta con el programa de música?

La función que realizan es la operación de pelar, cortar y envasar fruta.

2. ¿Cuáles fueron los motivos por los cuáles ustedes decidieron incorporar música dentro del área de trabajo?

Cuando llego a trabajar ya estaba la música, dice que a las operarias les gusta mucho la música y piensa que hay más motivación con ésta ya que el trabajo que hacen ellas es aburrido.

3. ¿En que consiste el programa de música?

Es muy sencillo, la mayoría de las operarias traen sus cintas y por orden de entrega los va poniendo, a veces hay preferencia con ciertas canciones de moda y esas las pone repetidas veces. También hay cintas de la compañía y al finalizar la jornada les entrega sus cintas. Como él tiene su trabajo a veces no tiene tiempo de cambiar la cinta entonces les pone el radio, Pero durante toda la jornada hay música. El volumen varía, casi siempre es medio salvo en algunas ocasiones es fuerte. El horario del programa es corrido, y cuando la gente se cansa, se le baja al volumen para que sólo se escuche de fondo, también cuando a alguien se le muere un familiar o conocido se deja de escuchar por un día.

4. ¿Desde cuando lo implementaron?

Desde que abrió la compañía

5. Describa cómo era el comportamiento del personal antes de la incorporación del programa de música en trabajo



Cómo ha estado desde el inicio, no se puede hacer una comparación real, pero en varias ocasiones que se descompone el equipo de sonido, él nota que hay un poco menos de rendimiento, que la gente se aburre y las operarias le preguntan constantemente por la música.

6. ¿Utilizan indicadores de desempeño del personal antes y después de la incorporación del programa? Explique  
No se ha hecho un indicador formal de desempeño
7. ¿Se consideró al personal al tomar la decisión del programa de música?  
No sabe, ya que cuando él entró la música ya estaba.
8. De acuerdo a su punto de vista ¿cómo impacta la música al comportamiento Organizacional de su empleado? Explique  
Les ayuda a relajarse, hacen mejor su trabajo, se sienten bien, agusto.
9. En el ámbito grupal, ¿qué impacto tiene la música?  
Ayuda a mantener la atención a su tarea ya que cuando hay música no platican.
10. ¿Que relación de acuerdo a su experiencia tiene la música con el desempeño y la productividad del personal?  
Él dice que existe mucha relación ya que la mayoría de las operarias son jóvenes y les gusta mucho la música.
11. ¿Cuáles son los beneficios que usted considera existen en la incorporación de la música en el ambiente de trabajo?  
Mas rendimiento y producción.

12. ¿Cuáles son las desventajas?

Como la mayoría son jóvenes el tipo de música que escuchan muchas veces no les gusta a las personas mayores.

13. ¿Que recomendaciones podrían dar a otras organizaciones para incorporar música?

Él recomienda que se incorpore en otras organizaciones y que el empleado elija el tipo de música.

14. ¿Considera que en cualquier organización se puede implementar con éxito?

Factores

Los factores que se deben de tomar en cuenta son la función de los trabajadores y que la planta no sea muy ruidosa.

15. ¿De acuerdo a su punto de vista que es la música?

Es algo que le levanta el ánimo y que le dan ganas de seguir adelante en las diferentes áreas de la vida.

16. ¿Que características debe de tener la música para influir de manera positiva los resultados del personal dentro de la organización?

Que la música sea del gusto del personal.

17. Comentarios generales

No contestó

## ANEXO 5

## Entrevistas trabajadores

### Entrevista Trabajador Metalsa

Nombre: Juventino Tovar

Edad: 24

Puesto: Operario

Antigüedad: 4 años

1. Describa brevemente cuáles son las funciones que realiza.

Revisar largueros que dimensionalmente vayan bien, que no vayan torcidos.

2. ¿Que es música para usted?

Pues es algo que lo alegra.

3. ¿Qué tipo de música le gusta?

Los invasores, la música grupera.

4. ¿En dónde le gusta escuchar música?

En la casa.

5. ¿Cómo se sentía antes de la incorporación de la música en el trabajo?

Antes era como ahorita que no esta la música.

6. ¿Cómo se sentía al escuchar música en su trabajo?

Con la música se alegra la gente y se le hace más corto el turno.

7. ¿Cuáles considera que son los beneficios de escuchar música durante el trabajo?

Más energía.

8. ¿Cuáles son las desventajas de la incorporación de música en el trabajo?

A veces el volumen muy fuerte.

9. ¿En que consiste o consistía el programa de música?

Era radio o cintas, de diversas canciones.

10. ¿Consideraron su punto de vista al incorporar música al trabajo?

Sí

11. ¿Cómo le afecta la música en su comportamiento y en su desempeño en el trabajo?

Se le pasa más rápido el turno.

12. ¿Cómo se sienten sus compañeros acerca del programa de la música?

Bien, por que a veces hay presión y cuando oyen música se les olvida y al estar trabajando no sienten el turno pesado.

13. ¿Recomendaría a otras organizaciones la implementación de la música?

Recomendaría que pusieran música de vez en cuando y que hubiera variación en cuanto al tipo de música.

14. ¿Que características cree que debe tener la música para influenciar positivamente los resultados del personal?

El volumen y que sea de vez en cuando, el horario

## Entrevista Trabajador Metalsa

Nombre: Ernesto Martínez

Edad: 25

Puesto: Operador

Antigüedad: 10 años

### 1. Describa brevemente cuáles son las funciones que realiza

Son dos personas en dos turnos hacen lo que es CP y CPK, es introducir y capturar datos, correcciones y revisar las piezas de la maquinaria en la computadora.

### 2. ¿Que es música para usted?

Para él la música en general es sonido agradable.

### 3. ¿Qué tipo de música le gusta?

De todo un poco de la colombiana, sólo le gustan algunas y de rock también algunas no todas, pero de lo demás casi todo ya sea grupera o solista: Luis Miguel, Mijares, Arjona, Bronco, Carrusel, Los Tigres del Norte, Invasores, El Golpe, Temerarios.

### 4. ¿En dónde le gusta escuchar música?

Le gusta escuchar música en el trabajo, en su casa, en todos lados. Dice que antes en Metalsa había sonido, nadamás que aveces le subían mucho el volumen, había veces que aturdía, cuando estaba el volumen bajo se podía estar trabajando agradable, estaba muy bien, ponían música de todo rock, música romántica, pero el programa estaba bien nadamás que, lo que afectaba era que algunas veces le subían mucho y aturdía, a él le gusta escucharla a un volumen más bajo.

5. ¿Cómo se sentía antes de la incorporación de la música en el trabajo?

Pues bien, pero la música lo ambientaba un poco más, lo animaba.

6. ¿Cómo se sentía al escuchar música en su trabajo?

Pues más contento, se sentía mejor, cuando no andaba tan animado con la música dice que se prendía y todos mientras están trabajando bailaban y hacían las cosas con alegría.

7. ¿Cuáles considera que son los beneficios de escuchar música durante el trabajo?

Considera que con música hace mejor su trabajo y lo disfruta más.

8. ¿Cuáles son las desventajas de la incorporación de música en el trabajo?

Si está el volumen muy fuerte no se concentra, si está bajito sí puede hacer el trabajo.

9. ¿En que consiste o consistía el programa de música?

En un principio casi todo el día ponían música en diferentes estaciones como la super T, la Sabrosita. Después una hora sí, una hora no, o cuatro horas no y una hora sí, no estaba muy bien establecido el horario. Los empleados decían cuando prenderle o apagarle, depende de lo que quisiera la gente. A veces la gente traía cintas y las ponían de acuerdo a una lista que se hacía y al momento que le tocaba el turno se ponía. A veces si estaba bien de volumen todo el día, se mantenía.

10. ¿ Consideraron su punto de vista al incorporar el programa de música?

Anteriormente, la vez que se hizo el ralley que duro entre dos y tres días en dónde limpiaron y pintaron, en aquel entonces no había música y su jefe dijo que iba a poner música y llevaron cintas y las puso afuera todo el tiempo que duró el ralley, y luego de ahí surgió la idea de dejarla.

11. ¿Cómo le afecta la música en su comportamiento y en su desempeño en el trabajo?

Le levanta el ánimo, por un lado cree que desempeña mejor su trabajo, ya que trabaja más agusto y pero por otro dice que al estar trabajando se puede llegar a distraer, depende del trabajo que este realizando.

12. ¿Cómo se sienten sus compañeros acerca del programa de la música?

Hay diferentes gustos, a él le gusta un tipo de música, casi de todo desde jazz hasta Parchís, y había diferentes comentarios de la gente, había variación en el gusto.

13. ¿Recomendaría a otras organizaciones la implementación de la música?

Si, dice que siempre y cuando el volumen este agradable, ni muy bajo, ni muy alto. Le ha tocado ver que en otras empresas, amigos que conoce, llevan grabadoras y que al estar trabajando en el departamento se animan más, él cree que si está bien, no todo el día, una hora si, una hora no, que tengan un horario y si varía el gusto de la gente que haya de distintas.

14. ¿Qué características cree que debe de tener la música para influenciar positivamente los resultados del personal?

Que el volumen no este muy alto y que no pasen comerciales.

15. Comentarios

Dice que se siente muy solo el lugar, muy tranquilo sin música ya que estaban acostumbrados al ruido, siente otro ambiente diferente.



**Entrevista Trabajador Santa Engracia**

**Nombre: Erlinda Ruiz Meza**

**Edad: 20**

**Puesto: Operaria**

**Antigüedad: 5 años**

1. **Describa brevemente cuáles son las funciones que realiza**  
Pelar, cortar y empacar la fruta.
  
2. **¿Que es música para usted?**  
Es una herramienta para relajarse.
  
3. **¿Qué tipo de música le gusta?**  
La música pop.
  
4. **¿En dónde le gusta escuchar música?**  
En su casa y en el trabajo.
  
5. **¿Cómo se sentía antes de la incorporación de la música en el trabajo?**  
Los días que no hay música por alguna causa se le hace el día muy largo y aburrido.
  
6. **¿Cómo se siente al escuchar música en su trabajo?**  
Se siente bien, se relaja y se siente cómoda.

7. ¿Cuáles considera que son los beneficios de escuchar música durante el trabajo?

No platica con sus compañeras por que prefiere escuchar la música, y trabaja más por que al estar escuchando las canciones que le gustan hace el trabajo con más ganas.

8. ¿Cuáles son las desventajas de la incorporación de música en el trabajo?

Cuando le suben al volumen no escucha las instrucciones ni las pláticas.

9. ¿En que consiste o consistía el programa de música?

Consiste en poner cintas que ellas traen, toda la jornada de trabajo.

10. ¿ Consideraron su punto de vista al incorporar el programa de música?

Cuando ella entró ya estaba el programa.

11. ¿Cómo le afecta la música en su comportamiento y en su desempeño en el trabajo?

No contesto

12. ¿Cómo se sienten sus compañeros acerca del programa de la música?

Bien, porque cuando el muchacho que se encarga de la música esta ocupado en su trabajo, sus compañeras le piden que ponga la cinta que sigue. Ella cree que trabajan más con música, por que como les gusta están mas concentradas en su trabajo y no platican con sus compañeras.

13. ¿Recomendaría a otras organizaciones la implementación de la música?

Sí

13.1 ¿Qué cambios sugiere para mejorar el programa actual de música en el trabajo?, explique

Que siempre pongan música, todo el día sin parar.

13.2 ¿Cómo se sentiría y que resultados daría si eliminaran la música en el trabajo?

Ella se sentiría aburrida y fastidiada, el lugar se sentiría solo.

14. ¿ Que características cree que debe tener la música para influenciar positivamente los resultados del personal?

Que el tipo de música sea agradable y el volumen sea el adecuado.

15. Comentarios Generales

No contestó

## Entrevista Trabajador Santa Engracia

Nombre: María Luisa Rivera

Edad: 32

Puesto: Operaria

Antigüedad: 10 años

1. Describa brevemente cuáles son las funciones que realiza  
Revisar y empacar fruta.
2. ¿Que es música para usted?  
Para ella la música existe para pasar el tiempo y a ella le ayuda a vivir más feliz.
3. ¿Qué tipo de música le gusta?  
Cumbias, Ranchera y Pop.
4. ¿En dónde le gusta escuchar música?  
En el trabajo.
5. ¿Cómo se sentía antes de la incorporación de la música en el trabajo?  
Cuando no hay música por alguna razón se siente triste, por que ya esta acostumbrada a escuchar música en su trabajo desde hace 10 años.
6. ¿Cómo se siente al escuchar música en su trabajo?  
Se siente feliz.
7. ¿Cuáles considera que son los beneficios de escuchar música durante el trabajo?  
Trabaja mejor y con más ganas.

8. ¿Cuáles son las desventajas de la incorporación de música en el trabajo?  
No crea que haya alguna desventaja.

9. ¿En que consiste el programa de música?  
Cada quien trae la cinta que le gusta y la van poniendo por orden, y en ocasiones programas de radio.

10. ¿ Consideraron su punto de vista al incorporar el programa de música?  
No estaba

11. ¿ Cómo le afecta la música en su comportamiento y en su desempeño en el trabajo?  
Ella trabaja mejor con música, por que sin música oye el ruido y conversaciones que no le interesan.

12. ¿Cómo se sienten sus compañeros acerca del programa de la música?  
Si, a todas les gusta.

13. ¿Recomendaría a otras organizaciones la implementación de la música?  
Sí

13.1 ¿Qué cambios sugiere para mejorar el programa actual de música en el trabajo?  
Ninguno

13.2 ¿Cómo se sentiría y que resultados daría si eliminaran la música en el trabajo?  
Triste, bajaría la producción, por que se sale más para afuera por que no le gusta el ruido de las máquinas y e le duele la cabeza y con la música no oye ese ruido y no le duele la cabeza.

14. ¿ Que características cree que debe tener la música para influenciar positivamente los resultados del personal?

El tipo de música es muy importante y la variedad

Entrevista Trabajador Santa Engracia

Nombre: Dora Alicia Rivera

Edad: 20

Puesto: Operadora

Antigüedad: 4 años

1. Describa brevemente cuáles son las funciones que realiza.

Envasar fruta.

2. ¿Que es música para usted?

Algo padre, si le gusta.

3. ¿Qué tipo de música le gusta?

Cumbias y música disco.

4. ¿En dónde le gusta escuchar música?

En su casa, en el trabajo.

5. ¿Cómo se sentía antes de la incorporación de la música en el trabajo?

Cuando por alguna razón no hay música se siente rara.

6. ¿Cómo se sentía al escuchar música en su trabajo?

Muy bien, por que se distrae y se le pasa más rápido el tiempo.

7. ¿Cuáles considera que son los beneficios de escuchar música durante el trabajo?

No sabe

8. ¿Cuáles son las desventajas de la incorporación de música en el trabajo?

Ninguna por que la música no le hace daño a nadie.

9. ¿En que consiste o consistía el programa de música?

Son cintas que llevan las operarias.

10. ¿ Consideraron su punto de vista al incorporar el programa de música?

No trabajaba cuando implementaron el programa.

11. ¿ Cómo le afecta la música en su comportamiento y en su desempeño en el trabajo?

Siente bien

12. ¿Cómo se sienten sus compañeros acerca del programa de la música?

Bien a todas les gusta, por que hacen más rápido su tarea.

13. ¿Recomendaría a otras organizaciones la implementación de la música?

Sí

13.1 ¿Qué cambios sugiere para mejorar el programa actual de música en el trabajo?

Ninguno

13.2 ¿Cómo se sentiría y que resultados daría si eliminaran la música en el trabajo?

Triste, aburrida

14. ¿ Que características cree que debe tener la música para influenciar positivamente los resultados del personal?

Que pasen diferente tipos de música.



## ANEXO 6

## Entrevistas realizadas a las especialistas

Nombre: Cecilia Herrera

1. ¿Que influencia cree que tiene la música en el comportamiento humano?

Toda, se puede modificar una conducta con la música.

2. En un trabajo repetitivo ¿cree que la gente lo desempeñe mejor escuchando el tipo de música que ellos escojan?

Si te refieres a una fábrica, si creo que lo desempeñen mejor, ya que para empezar rompería con la monotonía, es importante que la música no sea repetitiva, que siempre estuviera cambiante para no crear un patrón de ritmo en ésta, por ejemplo, si les ponen la misma cinta todo el día se condiciona el cuerpo y se caería en la monotonía y en este caso pudiera no haber rendimiento. Lo ideal sería que siempre hubiera música nueva para mayor rendimiento.

3. ¿Qué factores cree que debe de tener un trabajo para que éste al escuchar música se desempeñe mejor?

Principalmente que el sonido del material con que trabajan no interfiera con la capacidad de poder escuchar la música a un volumen adecuado. Si es una fábrica con mucho ruido, lo ideal sería ponerles unos audífonos.

4. ¿ Que factores cree que debe de tener la música para implementarla efectivamente en la organización?

Lo principal es que la persona encargada del programa, eligiera correctamente el tipo de música por que hay música que a pesar de que es muy tranquila te puede deprimir, en una empresa en dónde quieres mayor rendimiento sugeriría música movida y bien balanceada y música que no tenga muchos agudos.

5. ¿Qué horario recomienda para escuchar música dentro del horario de trabajo?

Durante todo el día, en donde cabría la variante sería el tipo de música que pueden oír durante el día, modificar el tipo de música conforme va pasando el día.

6. ¿De que manera cree que la música afecta el estado de ánimo?

Sí, la manera depende de la música que se escuche, la música que tiene sonidos muy agudos directamente afecta al sistema nervioso y causaría estrés. Se puede escuchar música con agudos pero los ingenieros de sonido los pueden nivelar y hacer que no suenen estresantes. En una fábrica en Europa tienen un programa el cual consiste en grabar y nivelar cada canción de las cintas en un estudio para a la hora de poner la cinta en la empresa, la música está nivelada para aumentar la efectividad de ésta en el trabajo y de esto se encarga un ingeniero de música que trabaja en esta empresa.

7. ¿Considera la música como un satisfactor en el trabajo?

Yo creo que sí, yo creo que la música puede mucho más allá que lo que sobretodo aquí en México creen que puede suceder, en otros países está habiendo un gran cambio.

8. ¿Cree que en un trabajo monótono la música combata el aburrimiento?

Sí.

9. ¿Considera la música como un elemento motivador para el empleado?

Sí implementando el tipo de música para el tipo de trabajo.

10. ¿Conoce estudios que se hayan realizado en cuanto a la música y al comportamiento?

Sí, los estudios que conozco son de musicoterapia.

11. ¿Considera usted que cierto tipo de música incrementa la respuesta física?

Si, en mi trabajo a los niños les pongo una rutina de ejercicios, y cuando la trabajo sin música la hacen con mucha flojera y nadamás les pongo la cinta y hacen la misma rutina con mucho mas ganas, es impresionante el cambio.

12. ¿Cree que la música encausa al comportamiento grupal?

Yo creo que puedes unificar la conducta aunque no mucho ya que son más fuertes los rasgos característicos de cada persona.

13. ¿Cuales son los beneficios que pudieran existir al implementar música en algún trabajo repetitivo?

Mayor rendimiento

14. ¿Cuáles son las desventajas que pudieran existir?

La distracción si no se pone adecuadamente.

15. ¿Qué es la música para usted?

La música es un conjunto de sonidos y movimiento.

16. ¿Qué recomendaría a las organizaciones que quisieran implementar música?

Principalmente que se fijen en el tipo de música que pongan, que el volumen sea el adecuado, es importante no complacer tanto el gusto de la persona a la que quieres ayudar con música. Si se implementa un programa de música a una empresa nueva, sería importante tomar en cuenta el diseño del proyecto para crear condiciones acústicas favorables.

Nombre: Ursula de Bolaños

1. ¿Que influencia cree que tiene la música en el comportamiento humano?

Eso depende totalmente de la música, la música nació del hombre, nació de un hombre uniforme, de un hombre que es tranquilo, que quiere la tranquilidad o un hombre que quiere estar motivado para algo, todas las tendencias humanas las que llamamos positivas y las que llamamos negativas las puedes encontrar en la música, según la música que escoges, así va la respuesta, eso tiene un aspecto cultural y un aspecto universal, el universal es muy pequeño, es nada más la tensión que lleva la música, la cual afecta al sistema nervioso, una música con tensiones en todo el mundo va a ser percibida como tal, pero ya lo que es en las características de la música, es muy cultural, es muy aprendido, por ejemplo si yo escucho música Hindú, yo no estoy segura si es música para un entierro o para una boda, no me queda claro por que no he vivido en ese contexto y no se suficiente sobre esa música, tendría que involucrarme mucho para ver si es música alegre o si es música triste. Los griegos definieron la música en escalas, cada una de las escalas según las características que tenía. Cada una de éstas tenía un impacto determinado, una la usaban para el drama, otra para la comedia, otra para la danza etc. De que hay una relación con el ser humano es definitivo y determinante y nadie nos podemos escapar, pero hay una influencia cultural e inclusive personal, un niño que vive en una familia dónde se oye música clásica de este siglo, del siglo XX va percibir muy diferente la música barroca que un niño que ha escuchado barroca u ópera o puro Bronco, por ejemplo, bueno va a tener otras reacciones a la música, no es universal, uno cree que es universal, lo único que es universal es que todos reaccionamos a la música, pero la manera tiene mucho que ver con la cultura o la formación personal.

2. En un trabajo repetitivo ¿cree que la gente lo desempeñe mejor escuchando el tipo de música que ellos escojan?

Definitivamente, ahora depende un poco de cómo reaccionen, por ejemplo en mi caso la música es algo con lo cual trabajo, yo no puedo escribir una carta con ninguna música puesta, por que tengo que escucharla, no puedo oír la música de fondo. Sin embargo hay niños que nacen en una familia donde todo el tiempo esta el radio, yo creo que ellos ya no la escuchan con tanta atención y la pueden usar como música de fondo ya sea estimulante o no estimulante, por ejemplo; para mí la música de hard rock no es estimulante, es totalmente irritante y me acaba, sin embargo hay gente que apenas necesita esta música para sentirse estimulado, si yo tomo medio vaso de vino, ya estoy mareada, y hay gente que toma cuatro vasos y apenas se empieza a sentir mareada, osea que ahí también varía mucho y puede haber diferencias individuales muy significativas de acuerdo a la educación que recibieron.

3. ¿Qué factores cree que debe de tener un trabajo para que éste al escuchar música se desempeñe mejor?

Bueno, yo pienso que si es un trabajo mental muy fuerte no es conveniente tener una música que estimula, en este caso sería mejor una música como algunas de new age o música que casi carezca de melodía o de un ritmo determinado, hay ahora una música que lleva sonidos de la naturaleza y algunos sonidos en el fondo, esa música puede inclusive servir para un trabajo académico, pero obviamente si tienes que hacer siempre el mismo movimiento, pues la mente está totalmente capaz de escuchar otro tipo de música, el movimiento se memoriza y ya no se requiere mucha atención entonces la mente está muy agradecida por un estímulo de más que puede ser la música.

4. ¿ Que factores cree que debe de tener la música para implementarla efectivamente en la organización?

Realmente depende mucho del gusto, es como en la musicoterapia lo que es para una persona justo la dosis y lo bueno, para otro no puede tener ningún impacto, ahora yo no escogería una música que adormezca, que tenga un ritmo muy lento y sonidos muy graves y nada de irritantes, no sería efectiva por que la gente tendemos a adaptar nuestro ritmo cardiaco al ritmo de la música, eso es automático, no podemos evitarlo, un ritmo cardiaco muy lento pues obviamente pulsa menos sangre al cerebro y el cerebro va a trabajar más lento también. Tampoco usaría una música muy irritante con muchas percusiones muy rápida, muy fuerte y con muchos agudos, esa música irrita y puede estar la persona sobre estimulada y confundirse, hacer las cosas bajo algo de estrés, yo me pregunto si esto es cierto para los muchachos jóvenes por que ellos están acostumbrados a muchísimo más estrés en la música que yo, a lo mejor hay muchachos jóvenes que todos los fines de semana van a la disco y probablemente tienen una necesidad de estrés más alta que la mía, entonces les funcionaría más algo que tenga un poco de movimiento, pero seguramente depende mucho del tipo de trabajo también y eso hay que medir, hay que conocer las características de la necesidad de justo tal empresa, si tiene ruido o no tiene ruido, si es algo que requiere muchísima atención o si es algo bastante mecánico y automático, todo esto habría que medirse para saber que música escoger, además de entrevistar a la gente, preguntar por el gusto.

5. ¿Qué horario recomienda para escuchar música dentro del horario de trabajo?

Generalmente el oído humano para estar estimulado se requiere ciertas pausas, por que un estímulo que es continuo sobre el cerebro, se va perdiendo, si realmente quiere uno usarlo como un estímulo es bueno oírlo un rato, digamos 45 minutos y dejarlo 15 minutos y volverlo a poner para que vuelva a ser un estímulo. Eso hacen los fumadores, generalmente esperan el lapso hasta que está otra vez la necesidad.

6. ¿De que manera cree que la música afecta el estado de ánimo?

Si lo relacionamos con lo anterior, hay una tendencia general, pero hay mucho personal, muchas de las obras o de las piezas populares que tu conoces o que yo conozco, tienen alguna relación con alguna vivencia y están relacionados en el cerebro entonces hay gente que llora con alguna pieza por que le recuerda una situación de la vida muy específica, y para otra persona, la escuchó o la aprendió en un contexto muy diferente y puede variar completamente. En nuestro contexto de la escuela, en el trabajo personal de los niños, que una hora trabajan por su propia cuenta, tomamos la música en varios contextos, uno, medimos el ruido, el niño que ya no escucha la música ya está haciendo más ruido de lo que debe, la música es muy bajita entonces tiene que hablar y conversar con sus compañeros para ponerse de acuerdo más bajito todavía, es un parámetro para la intensidad de la voz y segundo está muy escogida esta música, usamos muchos adagios barrocos, y también utilizamos arreglos de música de arpa, de piezas barrocas o clásicas, un arpa no irrita, no hay manera que el arpa irrite. No usamos música instrumental fuerte, sino usamos también música sintética que son adaptaciones de obras clásicas o populares muy bonitas que están arregladas con el sintetizador, pero son muy tranquilas. Eso lo usamos como fondo musical de trabajo. Para el recreo es otra cosa, es música muy movida, es orquestal, con instrumentos como el oboe y con muchos agudos y mucha alegría que estimula por que ahí tienen ahora sí que correr, gritar y jugar.

7. ¿Considera la música como un satisfactor en el trabajo?

Para la gran mayoría sí, conozco y la verdad que he hablado con mucha gente con relación a la música, la mayoría de papás que traen a los hijos y empiezan a platicar de ellos mismos y conozco nadamás dos, tres personas que odian la música, y todos ellos en su niñez estudiaron piano con una maestra que les gritaba, les pegaba en las manos, los insultaba y los hacía sentir mal y terminaron por odiar para siempre la música. Pero a todos los demás si les gusta por que es algo natural. La música no nos cae del cielo, ni



se encontró en una cueva de pronto, es creación del hombre, entonces el hombre la hace justamente para expresar y también para escuchar y tener satisfacciones, definitivamente.

8. ¿Cree que en un trabajo monótono la música combata el aburrimiento?

Depende de la música por que si les pones música lentísima, van a terminar estando aburridos totalmente, en este caso se necesita una música *estimulante, como los cantantes de moda, los preferidos y la gente está mas contenta.*

9. ¿Considera la música como un elemento motivador para el empleado?

Depende de cual sea, del tipo de trabajo. En un trabajo monótono que pongan la música que a ellos les gusta, la gente tiene un equilibrio en cuanto a los estímulos, si el estímulo es el ruido del trabajo que están haciendo que es monótono, el ruido que produce realmente es terrible, ahí la música viene rompiendo eso y la gente junto con la canción tiene recuerdos, entran al espacio del trabajo elementos que son muy agradables, a través de la música.

10. ¿Conoce estudios que se hayan realizado en cuanto a la música y al comportamiento?

*Mira, yo lo que conozco tiene que ver con la musicoterapia, un ejemplo, para curar a una persona depresiva, en primer lugar, el primer paso es ponerle música tristísima para que haya una total empatía e identificación con la música, y luego se va cambiando poco a poco a música más alegre.*

Otro tipo de comportamientos, un ejemplo es, en el tiempo del tercer Reich en Alemania se uso música como las marchas, firmes, alegres etc. Muchísimo para atraer a los jóvenes para lograr la unidad del pueblo, por que cuando cantas una canción con mucho vigor, es muy difícil ser reflexivo y hacer un juicio, por que la música te envuelve, te lleva. Hay muchos estudios, sobretodo del comportamiento de un enfermo o de los niños, cosa que aquí aprovechamos muchísimo, ya sea para tranquilizar a los niños ya sabemos que

música poner cuando están muy acelerados o cuando están medio dormidos, y hay música para ayudar, mejorar la atención etc.

La música que ponemos nosotros generalmente les ayuda a estar más atentos en su trabajo personal, no cuando la maestra está hablando. Yo conocí un colegio que todo el día tenía música clásica y pobres las maestras, de alguna manera tenían que luchar en cuanto a los efectos que esta música tenía sobre los niños. Hay muchísimos ejemplos. Cuando tratamos en la clase de los alientos de madera, yo tengo una cinta grabada, en el grupo de niños y con esta cinta es impresionante el cambio de su estado de ánimo en 5 minutos; Primero, está el flautín que es agudo y muy alegre y la pieza es bien aguda y todos empiezan a reírse, sin excepción, luego viene la flauta y están con una sonrisa, luego viene el oboe, y se les ponen las caritas muy nostálgicas y luego viene el córneo inglés y están apunto de llorar y año tras año siempre pasa lo mismo, pero están con ganas de llorar y luego viene el clarinete que tiene una melodía muy variada de agudos y graves y ya equilibran su estado de ánimo otra vez, y todo esto pasa en cinco o seis minutos. Por eso te digo la música la puedes usar para bien o para mal. Yo he escuchado música del tiempo de los trabajos de Freud, había un músico muy importante, muy rebelde en cuanto a las tendencias musicales anteriores, Shenderk, y él escribió una música con la tendencia de feísmo de feo, entonces por ejemplo Pierrot es una música escrita de una manera impresionantemente fea, a mí me causó un daño terrible, me quedé media mañana llorando después de escuchar esta pieza, tuvo un efecto terrible sobre mí, lo escribió así por que realmente él quería hacer surgir todas estas cosas espantosas que tenemos en el subconsciente, y en mi caso vaya que lo logró, fue un total descontrol, he oído el segundo movimiento del segundo concierto de Brauze de piano, hay una parte de muchos chellos que siempre me conmueve tanto, tanto hasta lo más profundo y probablemente a otra gente no le pasa lo mismo, pero llora cuando escucha Luis Miguel, por eso digo que hay muchas cosas culturales.

11. ¿Considera usted que cierto tipo de música incrementa la respuesta física?

Si, claro, tienes que ver a los niños, es bien evidente puedes hacerlo con un tambor o con el piano, la manera en como yo toco inmediatamente empiezan a correr o toco de otra manera y empiezan a caminar, y se empiezan a sentar. El elemento que mueve la parte física es el ritmo, por eso el rock que tiene muchos bajos, que no se escuchan conscientemente sino el impacto como golpe, y las percusiones, obviamente afecta el movimiento, nadie va a estar escuchándolo en una silla en un concierto en paz, inmediatamente te mueve, toda la música para bailar, las cumbias, etc. Más el ritmo que la melodía es el elemento primordial que estimula el movimiento que se expresa por medio de percusiones. Tengo una cinta que hice una vez y aveces lo uso para dar pláticas a adultos para concientizar como reaccionamos y siempre pasa lo mismo, hay una música medieval, con una sola flauta, entonces todo el mundo se sienta en su silla con la mirada perdida, y luego pongo un allegro de Mozart y todos empiezan a enderezarse y a mover el pie, y luego viene una obra contemporánea y todos empiezan a enojarse. Con el Ave María, ¿te dan ganas de moverte?, para nada, no tiene un impacto físico por que el ritmo es muy lento y no impacta.

12. ¿Cree que la música encausa al comportamiento grupal?

Es un elemento muy importante, por que hay un elemento social en la música mucho muy importante y lo vemos también en los niños. Las personas que participan en el coro siempre salen varios matrimonios de ahí, por que la comunicación a través de la música es más profunda y más impactante y se escapa mucho más del razocinio que el lenguaje hablado, es un lenguaje muy íntimo, muy fuerte socialmente hablando, mucho más que el lenguaje. Como prueba están las enormes congregaciones a la hora de un concierto de música, ¿Quién atrae tanta gente?, Algunos políticos y por que aveces les pagan a la gente y para oír la música pagas y vas por que quieres y por que todos se sincronizan aproximadamente, en el mismo estado de ánimo.

13. ¿Cuales son los beneficios que pudieran existir al implementar música en algún trabajo repetitivo?

Depende otra vez de que música, que no sea música para dormir, que no sea música demasiado irritante, entonces evidentemente hay beneficios sabiendo escoger, los beneficios serían por un lado el social que es el que tiene que ver en como nos sentimos en el grupo, que llegamos aproximadamente al mismo estado de ánimo, la identificación de las canciones con algún hecho fuera del trabajo, el estímulo en cuanto al sistema motor, el estímulo en sí, para no aburrirse. La melodía impacta al estado de ánimo, el ritmo impacta a la parte motora, esa es la regla, entonces puede mejorar a nuestra parte física, anímica, mental siempre y cuando se escoja bien la música.

14. ¿Cuáles son las desventajas?

Implementar música no adecuada para la Organización como música para dormir, música irritante, siendo sí la música perjudicaría al trabajo del empleado y a él mismo.

15. ¿Qué es la música para usted?

Es una parte muy natural de la vida, que no puedo desligar de todo lo demás, de todos los quehaceres, yo en la mañana dirijo la primaria y hoy por ejemplo tuve citas toda la mañana con papás y es algo muy bonito, muy satisfactorio y muy difícil y ahorita voy a entrar al salón y voy a recuperar mi equilibrio, haciendo música, aunque sea muy sencilla, encuentro el equilibrio.

16. ¿Qué recomendaría a las organizaciones que quisieran implementar música?

Tienen que buscar un especialista que tome en cuenta todos los factores y escoja la mejor música, por que la música es un arma con dos filos y puede hacer bien y también puede estancar a la persona, la puede poner a dormir o la puede irritar. Estaría bien escoger una persona adecuada con mucho conocimiento que escoja la música adecuada para la situación de esta empresa, que no tiene que ser la misma para todas, Para las empresas que el trabajo es monótono los

factores que se tomarían en cuenta sería el ruido, ahí se buscaría poner música la cual la mayoría de la gente se identifique mucho, hacer una encuesta para saber lo que les gusta, lo que quieren oír.

## Bibliografía

Blum, Milton L., Naylor James C. 1990. Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales. Editorial Trillas, México.

Bolles, Robert C. 1980. Teoría de la motivación: Investigación experimental y evaluación. Editorial Trillas. México D.F. 1980.

Cofer, C.N., Appley, M.H. 1978. Psicología de la motivación: Teoría e investigación. Editorial Trillas. México D.F.

Copland, Aaron. 1972. Como escuchar la música. Editorial Fondo de cultura económica. México.

Diep Diep, Daniel. 1992. El mexicano según sus canciones. Editorial Cedrus Libani. México.

Davis, Keith., Newstrom, John W. 1996. Comportamiento Humano en el trabajo: Comportamiento Organizacional. Editorial Mc. Graw Hill, octava edición. México.

Diario Oficial de la Federación, Secretaría del trabajo y Previsión Social, Primera sección, Miércoles 6 de Julio de 1994. Norma Oficial Mexicana NOM-001.STPS-199, Relativa a las condiciones de higiene en los centros de trabajo dónde se genere ruido.

- Gaston, E. Thayer., Erwin, H., Schneider y Unkefer, Robert F. 1993. Tratado de Musicoterapia. Editorial Paidós. México D.F.
- Harvey W. Arthur. 1986. Rehabilitation on human well being: "Utilizing Music as a tool for healing". The fourth international simposium on music. University Press of America.
- Hernández, Roberto., Fernández, Carlos y Baptista Pilar. 1991. Metodología de la Investigación. Editorial Mc. Graw Hill, primera edición. México.
- Huse, Edgar F., Bowditch, James L. 1980. El comportamiento humano en la Organización, Fondo Educativo Interamericano, S.A.
- Machlis, Joseph. 1963. The enjoyment of music: an introduction to perceptive listening. Editorial W.W. Norton and Company Inc. N.Y., N.Y.
- Manzanos, Arturo. 1981. Apuntes de la Historia de la Música II. biblioteca SEP. México.
- Michel, Guillermo. 1996. Aprende a Aprender. Editorial Trillas, decimotercera edición. México D.F.
- Nuttin J., Piéron H.y Buytendijk F.J.J. 1978. La motivación. Buenos Aires. Editorial Nueva Visión. Buenos Aires.
- Radocy, Rudolf E., Boyle, David J. 1997. Psicological foundations of musical behavior. Editorial Thomas Publisher, tercera edición. Illinois EUA.
- Salazar, Adolfo. 1967. La música cómo proceso histórico de su intervención. Editorial Fondo de cultura económica. México.

Schultz, D.P. 1991. Psicología Industrial. Editorial Mc. Graw Hill, tercera edición.  
México.

Sopena. 1970. Diccionario Español ilustrado. Editorial Ramón Sopena, S.A.  
Barcelona.

Stokowski, Leopold. 1964. Música para todos nosotros. Editorial Espasa-Calpe.  
Madrid.

#### Internet

Bath University of The application of differential equations to the modelling of musical change. The media technology research centre & school of mathematical sciences. BA27AY. United Kingdom.  
<http://www2.bath.ac.uk/~mapjll/paper1.html>.

Gaston, E. Thayer., Sears, William. Music Therapy Principles. University of Kansas. <http://ukans.edu/%7Edirkcush/mt.html>.

Morrison Associates. Music, Affect & Motivation.  
<http://WWW.morrisonltd.com/faxnotes395.html>.



