UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE COMUNICACIONES

PROGRAMA ACADÉMICO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN

EMPRESARIAL

El potencial de la musicoterapia para desarrollar habilidades blandas a nivel organizacional en
Lima, Perú

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciado en Comunicación e Imagen Empresarial

AUTOR(ES)

Sifuentes Sánchez, Mariel Alejandra (0000-0002-5036-5353)

ASESOR(ES)

Guillén Arruda, Claudia Alexandra (0000-0003-2570-2642)

Monteverde Orbegoso, Bruno Eduardo (0000-0003-4185-4857)

Lima, 03 de diciembre del 2019

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a mi madre y mi hermana, por enseñarme la fortaleza que tenemos las mujeres y que con persistencia y dedicación todo es posible.

AGRADECIMIENTOS

A todas las personas que me acompañaron en el proceso de esta investigación. Gracias por escucharme, alentarme, cuestionarme y sobre todo, acompañarme a lograr otra meta en mi vida.

Resumen

Hasta hace unas décadas, muchas competencias personales y emocionales habían sido subestimadas por una lógica racional, sin embargo, hoy están siendo revalorizadas y son requeridas en la mayoría de puestos de trabajo. Distintos estudios demuestran que en determinados contextos son tan o más influyentes que las cognitivas para el desempeño de un profesional. Es por ello que el presente trabajo, busca conocer los alcances de la musicoterapia como una herramienta alternativa para el desarrollo de ciertas habilidades blandas blandas, como la comunicación interpersonal en organizaciones en Lima, Perú. La metodología utilizada en esta investigación es de carácter cualitativo. Se obtuvo la información a través de entrevistas semi estructuradas a profesionales de recursos humanos, psicólogos y musicoterapeutas, para analizar sus percepciones con respecto a los alcances de esta herramienta. De esta manera, se combinó el análisis de la literatura con las entrevistas a especialistas. Dentro de las principales conclusiones encontramos que los profesionales de distintos rubros coinciden en que las habilidades blandas son parte de la fórmula del éxito para cualquier profesional, tanto personal como laboral y a su vez que estas influyen en la cultura organizacional. Asimismo, los expertos consideraron que la musicoterapia sí podría ser una vía para desarrollar dichas habilidades en colaboradores de empresas en Lima, Perú.

Palabras clave: Música, terapia, comunicación interpersonal, habilidades, cultura, organización.

Abstract

Until a few decades ago, many personal and emotional skills had been underestimated by a rational logic, however, today they are being revalued and are required in most jobs. Different studies show that in certain contexts they are as or more influential than cognitive ones for the performance of a professional. That is why the present work seeks to know the scope of music therapy as an alternative tool for the development of certain soft soft skills, such as interpersonal communication in organizations in Lima, Peru. The methodology used in this research is qualitative. The information was obtained through semi-structured interviews with human resources professionals, psychologists and music therapists, to analyze their perceptions regarding the scope of this tool. In this way, the analysis of the literature was combined with the interviews with specialists. Among the main conclusions, we find that professionals from different fields agree that soft skills are part of the formula for success for any professional, both personal and work, and in turn they influence the organizational culture. The experts also considered that music therapy could be a way to develop these skills in collaborators of companies in Lima, Peru.

Key words: Music, therapy, communication skills, soft skills, culture, company.

1. Introducción

En un mundo donde los cambios más profundos que se demandan no son sólo tecnológicos, sino más bien de mentalidad, de cultura y de actitudes, existen diversas fuentes de conocimiento (Cobo

& Moravec, 2010). No sólo se pretende que las personas aprendan contenidos, sino ofrecerles las herramientas necesarias para que sean capaces de utilizar, asertivamente la información recibida (Hernández Portero, 2014). En este contexto, salen a la luz diversos caminos, uno de ellos es la música.

Desde la antigüedad, se le ha otorgado a la música mucha importancia por su grandeza y poder para el cuerpo y el alma. Un ejemplo mítico es la leyenda de Orfeo, cantante capaz de dominar la naturaleza con la fuerza de su música (Bricout, 2002). En la Grecia clásica, la música formaba parte de la educación general dado que se reconocían los valores que ésta aportaba a la personalidad (Pliego de Andrés, 2002). Asimismo, se promovía el estudio y cultivo de la música y se recomendaba practicarla de manera cotidiana (Rowell, 1991).

La música no solo nos ha acompañado y fascinado sino que la hemos considerado necesaria para el bienestar personal, para relacionarnos con los demás, para expresar emociones, para ambientar cualquier tipo de celebración, rito, etc (Levitin, 2011).

Se han hecho muchos estudios sobre cómo la música afecta el cerebro y se ha demostrado, que el aprendizaje de la música, a largo plazo, puede ser un simulador fuerte para cambios neuroplásticos, tanto en un cerebro en desarrollo, como en un cerebro adulto. El escuchar y hacer música provoca movimiento, mejora y aumenta la comunicación e interacción entre sujetos. Se le considera una actividad jubilosa y útil (Quintero & Cuspoca & Siabato, 2015).

La musicoterapia no es un tratamiento actual. En el siglo XVIII, se investigó sobre los efectos que tiene la música en las personas, tanto enfermas como saludables, y descubrieron que produce efectos positivos en las fibras del organismo como calmante, incitante y armonizante (Quesada, 2017).

En el mundo de hoy, existe una corriente acerca de que la música es una herramienta correctiva y que es capaz de realizar una función psicoterapéutica (Mastnak 2016). Por ejemplo, en la práctica clínica diaria, la musicoterapia es aplicada a varios trastornos como la demencia, el estrés, la ansiedad, la depresión, la esquizofrenia, entre otros (Del Moral & Mercadal & Sabbatella, 2015). En el caso de pacientes oncológicos, el tratamiento con quimioterapia al que están sometidos les produce altos niveles de estrés y en algunos casos, se ha comprobado que éste puede disminuir con el uso de la terapia musical (Sepúlveda & Herrera & Jaramillo & Anaya, 2014).

Se ha utilizado también para la reinserción social de jóvenes con problemas con la justicia, buscando alcanzar la autoestima, el aprender a respetar a los demás, reducir la agresividad y la conducta hostil. Igualmente, darse cuenta del entorno y el ambiente, facilitar el desarrollo psicosocial, la adaptación. Estimulando la interacción social y el apoyo interpersonal (Fernández-Batanero & Cardoso, 2016).

En el Perú, uno de los musicoterapeutas pioneros es el doctor Segundo Armas Torres, quien tuvo como profesor al doctor Rolando Benenzon “padre de la musicoterapia”. Armas, actualmente

Presidente de la Sociedad Peruana de Medicina Alternativa y Complementaria, afirma que la utilización de la música como un medio para conseguir objetivos terapéuticos está ampliando cada vez más su campo de aplicación. Así como el efecto que tiene en las personas en distintas dimensiones: fisiológicas, emocionales, cognitivas, espirituales y sociales (Armas & Maita & Calle, 2017).

La música ha hecho posible que las personas desarrollen capacidades y habilidades que estimulan el lenguaje, creen un entorno saludable y un ambiente para la meditación. Promoviendo, de esta manera la comunicación, la socialización y el establecimiento de buenas relaciones interpersonales (Armas *et. al*, 2017).

Es así, que la música abre un camino en común con las llamadas “habilidades blandas” que son los atributos personales, rasgos de personalidad y señales sociales inherentes. Hacen referencia a las habilidades que caracterizan las relaciones con otras personas, o que definen cómo un individuo aborda la vida y el trabajo (Skills You Need, 2017). Estas incluyen actitud, comunicación, pensamiento creativo, ética de trabajo, trabajo en equipo, toma de decisiones, positividad, gestión del tiempo, motivación, flexibilidad, pensamiento crítico y resolución de conflictos (Doyle, 2019).

Las habilidades blandas caracterizan la manera en la que una persona interactúa en sus relaciones con los demás siendo el resultado de la exploración del aprendizaje, a través de la práctica y la interacción social (Montes Rodríguez, 2014). En el mercado laboral, las habilidades blandas o *soft skills* cobran gran relevancia y están muy valoradas, así como en el desarrollo más humanista de las personas (García Peñalvo, 2016).

Asimismo, las habilidades de comunicación son muy necesarias para generar resultados en cualquier nivel de la organización y promover la carrera profesional de una persona. Por ejemplo, en el reciente informe de la Asociación Nacional de Universidades y Empleadores llamado “Job Outlook 2017” (NACE; 2016), los empleadores calificaron la capacidad de crear y editar informes escritos en el cuarto puesto de 20 habilidades y las habilidades de comunicación verbal en sexto puesto. (NACE, 2016). Asimismo, la interacción social y el manejo de conflictos son indispensables para desempeñarse exitosamente en el entorno laboral (Schulz, 2008; Puga & Martínez, 2008).

Debido a ello, es relevante seguir investigando sobre el uso de la terapia musical y cómo ésta puede ser considerada una vía para promover el desarrollo de habilidades blandas, como la comunicación interpersonal. No obstante, se ha encontrado un vacío de investigación. En el Perú, la musicoterapia se practica más comúnmente en un campo clínico. En la literatura consultada anteriormente se observa que esta práctica se utiliza como terapia alternativa para niños con autismo, asperger o síndrome de down y en adultos con alzheimer, demencia senil o pacientes oncológicos. Todas estas audiencias presentan un diagnóstico médico o una patología. Sin

embargo, la terapia musical aún no es comúnmente utilizada como una vía para desarrollar habilidades blandas en un entorno organizacional en el Perú.

Es por ello que el objetivo de esta investigación conocer los alcances de la musicoterapia para desarrollar una habilidad blanda: la comunicación interpersonal entre colaboradores. De ahí surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el potencial de la musicoterapia para desarrollar habilidades blandas, como la comunicación interpersonal, a nivel organizacional en Lima, Perú?

1.1. Marco teórico

Habilidades blandas

Las habilidades blandas o socioemocionales están asociadas con características personales, actitudes, creencias, rasgos de la personalidad y el comportamiento de los individuos. En la literatura, se conocen también como habilidades de comportamiento, habilidades del siglo XXI, habilidades personales, habilidades sociales, entre otras (Prada & Rucci, 2016).

La psicología utiliza el modelo de Costa y McCrae (1992) una clasificación relativamente aceptada para estas habilidades denominada los “Cinco grandes” o *Big Five*, que describe los cinco rasgos más básicos con los que se puede caracterizar a un individuo y, sirve como referencia para clasificar otras dimensiones de habilidades. Los “Cinco grandes” son: apertura a la experiencia, responsabilidad, extroversión, amabilidad y neuroticismo, que mide en negativo la estabilidad emocional (Prada & Rucci, 2016).

Según Simkin y Cermesoni la apertura a la experiencia se caracteriza por la presencia de imaginación activa, sensibilidad estética, capacidad de introspección, curiosidad intelectual. La responsabilidad se refiere a la capacidad para controlar los impulsos, actuar con propósitos o metas claras, planificar, organizar y llevar adelante proyectos e ideas. La extraversión evalúa la tendencia a comunicarse con las demás personas, a ser asertivos, activos y verbalizadores. La amabilidad caracteriza a quienes tienen la capacidad para establecer vínculos psicosociales, son altruistas y tienen amplia disposición a preocuparse por los demás. Y por último, el neuroticismo se define como la inestabilidad emocional y la tendencia a experimentar emociones negativas como miedos, sentimientos de culpa, tristeza, enojo (Simkin & Cermesoni, 2014).

Se ha observado que las personas más responsables son capaces de ocuparse de su cuerpo y de la salud física en mayor medida que las personas menos responsables (Costa & McCrae, 1992). Del mismo modo, las personas con mayor neuroticismo suelen establecer evaluaciones negativas del mundo en general y, en particular, de ellos mismos, por lo que tienden a presentar una baja autoestima. Por su parte, la extraversión y la amabilidad juegan un papel central en la vida social de las personas y en el feedback positivo que estas obtienen de su entorno (Lingjaerde & Foreland & Engvik, 2001). Finalmente, la apertura a la experiencia incide en la forma en que las personas responden a estímulos novedosos, arriesgándose a emprender nuevos proyectos laborales o relaciones interpersonales (De Fruyt & Van De Wiele & Van Heeringen, 2000)

Para esta investigación se tomarán en cuenta la extroversión y la amabilidad, ya que van directamente ligados a la habilidad blanda estudiada: la comunicación interpersonal entre colaboradores de empresas.

El valor de la comunicación interpersonal en las organizaciones

De acuerdo a Jean M. Plas la comunicación no es solamente una red a través de la cual se transmite información o se tejen relaciones sino que es la propia red y el propio sistema de relaciones. Plas afirma, que a la organización no la construyen las redes de comunicación interna que se generan para alcanzar cierta productividad, sino el conjunto de personas que la conforman. En este sentido, quién está conectado y comprometido con la organización para la que trabaja, es aquel que genera sentimientos importantes hacia ella y crea lazos sólidos con quienes conforman su equipo de trabajo. Además, se percibe como atendido y con posibilidades de poder expresarse como persona auténtica (Plas, 1996).

Por otro lado, Schein (1992) afirma que la cultura organizacional es un patrón de supuestos básicos compartidos que el grupo aprende en la medida que resuelve sus problemas de adaptación externa e integración interna, que los ha trabajado lo suficiente para ser considerados como válidos y, por lo tanto, dignos de ser enseñados a los nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir en relación con esos problemas.

Muchas características de la cultura organizacional han atraído la atención de numerosos investigadores. Por ejemplo, Davis y Cates (2018) exploraron la división cultural en organizaciones contemporáneas y demostraron la necesidad de cambiar las creencias, los valores y los supuestos básicos de la organización como un cambio en la cultura organizacional. Por otro lado, Guiso y Sapienza y Zingales (2014) estudiaron qué dimensiones de la cultura corporativa están relacionadas con el desempeño de la empresa y por qué. Finalmente, Frolova y Mahmood (2019) investigaron la relación entre los rasgos de personalidad de los colaboradores y la orientación del deber, así como el papel de los estilos de liderazgo y cultura corporativa en la relación con la orientación del deber.

Importancia de las habilidades blandas en el entorno laboral

Hoy en día, las organizaciones tienen el desafío de identificar, atraer, retener y desarrollar talento. El talento no solo está relacionado a las competencias duras o técnicas, sino también a las competencias blandas como liderazgo, colaboración, comunicación, motivación, y adaptación al cambio. Una buena combinación de competencias blandas, relacionadas con la inteligencia emocional y las características internas de cada persona, es lo que hace la gran diferencia entre alguien que tiene talento y alguien que tiene capacidad de ejecución (Muttoni, 2011).

Si bien contar con competencias técnicas duras es básico para incorporarse a la vida laboral y realizar funciones específicas, para el desarrollo profesional y para enfrentar los entornos laborales actuales, no son suficientes. Se requiere el dominio de competencias blandas, que son transversales e indispensables para las personas que ocupan cargos en que, lo más importante, es la capacidad

para desarrollarse a sí mismos, para desarrollar a otros y hacer crecer a las organizaciones (Muñoz, 2017).

Para Wheeler (2016) las habilidades blandas son las habilidades que te permiten usar tus habilidades técnicas y conocimiento de manera efectiva en el lugar de trabajo. Una persona que domina sus habilidades blandas se puede definir como una persona emocionalmente inteligente (Wheeler, 2016).

El talento actualmente es un tema clave. Muchas veces el problema no es la escasez de talento sino la incapacidad de reconocer el talento potencial en un ejecutivo o en un equipo. Las empresas tienen que desarrollar un management comprometido con el talento, con líderes que sean ágiles en reconocerlo, aprovecharlo y retenerlo. Pero también desarrollarlo y hasta crearlo cuando escasea (Muttoni, 2011).

La Musicoterapia

Existe una base muy amplia que justifica el uso de la música como un instrumento terapéutico (Del Moral *et. al*, 2015). Según Soria Urios, la musicoterapia trata de descubrir potenciales y restaurar funciones de la persona para que pueda alcanzar una mejor organización intra e interpersonal, y por consiguiente, una mejor calidad de vida (Soria Urios et al., 2011).

Según la World Federation of Music Therapy (WFMT) la musicoterapia es “el uso profesional de la música y sus elementos como una intervención en entornos médicos, educativos y cotidianos con individuos, grupos, familias o comunidades que buscan optimizar su calidad de vida y mejorar su salud y bienestar físico, social, comunicativo, emocional, intelectual y espiritual” (WFMT, 2017).

Como se mencionó en la introducción, existen diversos espacios donde ya se han comprobado los efectos beneficiosos de la terapia musical. En el ámbito clínico, en la reinserción social de jóvenes, en tratamientos con diagnósticos terminales y enfermedades crónicas. Si es así, ¿esta terapia podría traer consecuencias beneficiosas para mejorar la calidad de vida de otros públicos?

2. Metodología

Para esta investigación se trabajó el método cualitativo que se basa en la percepción de especialistas. Los resultados de esta investigación nos dan un panorama general del tema y es el primer paso para cualquier tipo de investigación que se quiera realizar posteriormente. Con este tipo de investigación o bien se obtiene la información inicial para continuar con una investigación más rigurosa, o bien se deja planteada y formulada una hipótesis que puede ser retomada por futuras investigaciones.

Para el presente estudio, los participantes fueron profesionales de recursos humanos, psicólogos y musicoterapeutas, quienes desde su experiencia y conocimiento en el ámbito, brindaron sus percepciones acerca de los alcances que podría tener la musicoterapia en entornos laborales en

jóvenes entre 25 y 35 años de edad en Lima, Perú. Se ha elegido dicha edad debido al interés y la apertura que existe en los jóvenes a mejorar su calidad de vida tanto en el entorno personal como laboral.

La técnica utilizada con cada uno de ellos es la entrevista a profundidad, en la cual se busca conocer la impresión de especialista para llevar esta terapia al mundo organizacional y mejorar la comunicación interpersonal. Para ello, se ha utilizado una guía de preguntas que podrá ser encontrada en los anexos de esta investigación. A continuación se presenta el perfil de los especialistas entrevistados.

Tabla 1

Perfil de los especialistas participantes

Nombre	Profesión	Años de experiencia
Participante 1	Musicoterapeuta organizacional	19
Participante 2	Musicoterapeuta especializado en investigación clínica	7
Participante 3	Musicoterapeuta y psicóloga	30
Participante 4	Musicoterapeuta y educadora inicial	7
Participante 5	Psicólogo clínico y organizacional	25
Participante 6	Psicólogo diplomado en habilidades gerenciales	10
Participante 7	Clown Coach	11
Participante 8	Psicóloga especializada en Inteligencia Emocional Corporativa	7
Participante 9	Coordinadora de Desarrollo de Talento	9
Participante 10	Gestor de Recursos Humanos y Capacitador en Habilidades Blandas	13

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, se presentan las categorías del estudio para el recojo de información. Los entrevistados respondieron preguntas acordes a las categorías del estudio con el objetivo de conocer sus percepciones acerca de las mismas.

Tabla 2

Categorías del estudio

Categorías del estudio

1. Conocimiento e importancias de las habilidades blandas

Conocimiento de las habilidades blandas

Importancia de las habilidades blandas

2. Habilidades blandas más débiles

Habilidades blandas más débiles en jóvenes entre 25 y 35 años
Habilidades blandas más fuertes en jóvenes entre 25 y 35 años
Percepción de la comunicación interpersonal en jóvenes entre 25 y 35 años
3. Mecanismos tradicionales y no tradicionales de desarrollo de habilidades blandas
Conocimiento de mecanismos tradicionales y no tradicionales
Implementación de algún mecanismo para desarrollar habilidades blandas
4. Conocimiento y percepción de la musicoterapia
Conocimiento de la musicoterapia
Percepción sobre la musicoterapia
5. Potencial de la musicoterapia para desarrollar habilidades blandas
Percepción sobre el potencial
Posibilidad de implementación

Fuente: Elaboración propia

2.1. Consideraciones éticas

Para realizar el recojo de la información, se hizo explícito a los participantes el objetivo de la investigación y la función de su participación, a lo que todos accedieron con su consentimiento informado para poder utilizar los hallazgos que se presentan en el siguiente apartado.

3. Resultados y discusión

Los resultados se han dividido en cinco bloques temáticos que responden a las preguntas de investigación. Los hallazgos de las entrevistas se presentan a continuación así como la discusión por cada bloque.

Conocimiento e importancia de las habilidades blandas

Los participantes concuerdan con los autores en que las habilidades blandas contemplan aquellas competencias que tienen que ver con la personalidad y el comportamiento de una persona, la capacidad para enfrentar distintas situaciones, el manejo de las emociones, las relaciones intra e interpersonales y el desenvolvimiento en su entorno. Afirman que las habilidades blandas no son técnicas ni académicas, sino más bien, dependen mucho del vivir de cada persona. Como dicen Prada & Rucci, estas habilidades están asociadas con características personales, creencias, rasgos de la personalidad y el comportamiento de cada individuo (Prada & Rucci, 2016).

“Las habilidades blandas son aquellas ligadas al comportamiento de las personas que parten de motivaciones internas, de aprendizajes, de hábitos y que se diferencian de las duras por que no están relacionadas al conocimiento o al uso de herramientas específicas. Las habilidades blandas están alineadas a la personalidad de cada uno.” (EO3)

Como menciona el entrevistado N° 3, se dice que las habilidades blandas están alineadas a la personalidad de cada uno. Sin embargo ¿es posible que una persona que no tiene cierta habilidad la desarrolle? Existen actualmente diversas maneras de desarrollar habilidades blandas, tanto en el ámbito personal como laboral, como mencionan los especialistas. Con el paso de las décadas, se han ido introduciendo nuevos métodos para hacerlo y las artes cada vez han cobrando mayor relevancia en este aspecto. La musicoterapia, en particular, ha demostrado ser capaz de desarrollar habilidades en distintos tipos de públicos bajo diferentes contextos, como se mencionó anteriormente.

Los participantes también coincidieron con Muttoni en que dentro de una organización estas habilidades son consideradas fundamentales y que influyen directamente en la cultura organizacional y en el relacionamiento entre los colaboradores. Como menciona Muttoni, es la combinación de competencias blandas, relacionadas con la inteligencia emocional y las características internas de cada persona, es lo que hace la gran diferencia entre alguien que tiene talento y alguien que tiene capacidad de ejecución (Muttoni, 2011). Los participantes consideran que los colaboradores, tengan o no tengan este tipo de habilidades blandas desarrolladas, moldea el día a día en las organizaciones y la capacidad de relacionarse entre ellos.

“Cada vez estas habilidades son más importantes en las organizaciones. Un día las empresas abrieron los ojos y se dieron cuenta que trabajan con seres humanos. Antes no se trabajaba el vínculo ni cómo la gente se sentía. Los que ascendían eran quienes tenían más conocimientos técnicos pero cuando ascendían no tenían habilidades para manejar a su equipo. Ahora eso es imposible.” (EO6)

“Las habilidades blandas en los altos ejecutivos son, hoy por hoy, lo único que cuenta, cada vez se alejan más de lo técnico” (EO5)

“Considero que son las más importantes, creo no deberían llamarse habilidades blandas sino habilidades esenciales. Muchas veces nos contratan por nuestras habilidades técnicas pero nos despiden por no tener estas habilidades blandas” (EO9)

De esta manera se evidencia que existe una concordancia entre los participantes y la literatura analizada, se expresa el papel que cumplen estas habilidades en los colaboradores de las empresas en cuanto a sus relaciones, manejo de equipos, productividad, desempeño, entre otros. Como dice Muñoz (2017) estas habilidades nos permiten desarrollarnos a nosotros mismos, desarrollar a otros y hacer crecer a las organizaciones. Las empresas modernas ya tienen esa idea incorporada y apuestan por sus colaboradores y su desarrollo de distintas maneras. Sin embargo, aún existen muchas empresas en Lima, Perú que no logran entender que la calidad de vida en el trabajo de sus colaboradores afecta de manera directa en su productividad y desempeño. Que la satisfacción personal y profesional va más allá de una buena remuneración y que cada vez son más, sobre todos los jóvenes, los que apuestan por empresas y puestos de trabajo que les den una satisfacción más allá del factor económico.

Habilidades blandas más débiles

En cuanto a las habilidades blandas más débiles en jóvenes entre 25 y 35 años de edad, resaltaron la tolerancia, la comunicación interpersonal, la ansiedad y la paciencia. Los especialistas consideran que en su mayoría, las personas de esta generación tienen un fuerte sentido de la inmediatez y de la poca espera. Lo cual muchas veces se traduce en frustración o enojo y afecta a sí mismos y a su entorno.

“La inmediatez, si bien impulsa respuestas de búsqueda súper productiva que te pueden traer muy buenos resultados, les quita, tolerancia, paciencia, esa espera necesaria que uno tiene que tener para que sucedan y maduren ciertos procesos. Incluso, el suyo propio, de lograr mejores puestos, proyectos.” (EO5)

El entrevistado N° 6 hizo un análisis sobre la sobre estimulación a la que están expuestos los jóvenes actualmente. Afirmó que muchas veces no se dan cuenta que la vida es más aburrida que Netflix, que un videojuego o que las redes sociales. Que la vida sugiere muchos tiempos de frustración, de silencio y que los jóvenes no necesariamente tienen la paciencia para profundizar en lo que es “aburrido”.

“Hay que reconciliarnos con el aburrimiento de la vida. Eso es lo que finalmente te lleva a madurar. Veo jóvenes que al primer obstáculo renuncian y se van a otro lado.” (EO6)

Algunos psicólogos consideran que los jóvenes de estas edades tienen poca resistencia a los problemas y suelen estresarse fácilmente cuando algo no está saliendo como ellos esperan o demanda más tiempo y esfuerzo de lo que creían, cuando esto sucede es que comienzan a surgir la ansiedad, la frustración o niveles muy altos de estrés. Coinciden en que se ha perdido la noción de que todo tiene un proceso, un tiempo determinado y eso demanda aceptar que no todo lo pueden obtener inmediatamente, lo cual se hace difícil para los jóvenes. Sin embargo, otros consideran que justamente su fortaleza es la adaptabilidad al cambio, la valentía a lanzarse a nuevos proyectos, esa búsqueda constante de la felicidad, aunque a veces pueda ser idealizada.

En cuanto a la comunicación interpersonal, la mayoría considera que la pérdida de vínculos presenciales se debe a los avances tecnológicos. Sin embargo, uno de los especialistas mencionó que no es un tema de esta generación en específico, sino de todas las personas del mundo de hoy sin importar la edad. Muchos coincidieron en que el ímpetu, la adaptabilidad al cambio y el relacionamiento, son las habilidades más desarrolladas en el público objetivo. Pero otros consideraban que justamente esa adaptabilidad o flexibilidad frente a diversas situaciones era su punto débil. En este aspecto, las respuestas que más se repitieron fueron la ansiedad y la volatilidad. Algunos entrevistados consideran que esto se debe a la rapidez de los tiempos de hoy en día y a las altas expectativas que tienen los jóvenes sobre sí mismos.

Mecanismos tradicionales y no tradicionales de desarrollo de habilidades blandas

Los entrevistados mencionaron que los mecanismos más conocidos para el desarrollo de estas habilidades son el coaching y la terapia psicológica. Consideran que el coaching ya se ha

establecido como un mecanismo tradicional e incluso que se ha comercializado. Uno de los expertos mencionó que los talleres, campamentos o retiros que suelen realizar algunas organizaciones con el objetivo de desarrollar habilidades en sus colaboradores o resolver problemas internos, suelen abordar la problemática de una manera simbólica, pero que no tienen resultados observables a largo plazo.

Por otro lado, se mencionaron una diversidad de mecanismos no tradicionales que se utilizan más recientemente. Muchos involucran las artes. Por ejemplo, el clown coaching, que involucra la improvisación para trabajar temas de comunicación, liderazgo, transparencia. La terapia de artes expresivas, que involucra la danza, el canto, la pintura, la expresión corporal, entre otros. También se mencionó la efectividad del mentoring y los procesos de autoconocimiento y hasta “panic rooms” como un ejercicio para analizar cómo se comporta un equipo en situaciones extremas y que saquen un aprendizaje de ello.

Se puede observar que los especialistas están optando cada vez más por métodos alternativos para trabajar distintos aspectos de desarrollo humano. Si bien los métodos más tradicionales siguen prevaleciendo como los más comunes a utilizar, en los últimos años han surgido diversas herramientas para abordar el desarrollo de las habilidades blandas como se expresa en los hallazgos de las entrevistas.

La pregunta es qué tan dispuestas están las empresas a probar estos métodos con sus colaboradores y de qué manera se tienen que ofrecer y poner en práctica para que sean medibles, rentables y cumplan con los objetivos planteados en un determinado tiempo.

Conocimiento y percepción de la musicoterapia

En cuanto al conocimiento de la musicoterapia, los psicólogos y profesionales de recursos humanos mencionaron que habían escuchado, al menos una vez, referencias sobre este término. Si bien no tenían mucho conocimiento al respecto, tenían nociones sobre el trabajo que se realiza a través de éste método.

“Si conozco la musicoterapia. A través de la música te llevan a diversos estados, introspección. Te deriva a que todos los sentidos están conectados a la música que te ponen, juegan con el sonido del mar, el viento. El sonido hace cambios en ti y te hace recordar momentos que has vivido.” (EO9)

“Si he escuchado pero creo que no está muy desarrollado. La música mueve emociones y genera resultados positivos para lo que son cuestiones de estrés y clima laboral. La música tiene ese componente que une mente, cuerpo y emoción, mientras eso esté más integrado más coherencia existe.” (EO8)

“Creo que la música si es una herramienta poderosa para que los grupos trabajen la comunicación, la escucha, la confianza. A través de un instrumento puedes hacer sonar tu propio sonido. El instrumento es un intermediario entre tu propio sentir y quien está recibiendo.” (EO7)

Si bien los especialistas, que no son musicoterapeutas de profesión, no tenían información tan detallada al respecto, mostraron una percepción tanto neutral como positiva hacia esta terapia, ninguno mostró rechazo o mencionó haber escuchado sobre consecuencias negativas que hayan surgido de esta vía. La mayoría de profesionales mencionó que conocía distintos beneficios relacionados a trabajar el desarrollo humano a través de las artes y que la música también era uno de ellos.

“Si me hubiesen enseñado todos los cursos del colegio cantando no me los hubiera olvidado, porque la música marca” (EO7)

Por su parte, los musicoterapeutas sumaron aportes a la literatura analizada con respecto a esta terapia. Afirmaron que lo que busca la musicoterapia es, efectivamente, promover la calidad de vida de las personas. En empresas, usualmente se trabaja de la mano del área de recursos humanos para crear un objetivo en conjunto, y trabajar las habilidades que requieren desarrollo en los colaboradores. Uno de los musicoterapeutas mencionó que es fundamental saber las demandas y las necesidades de las empresas, conocer al grupo de personas con el que se va a trabajar y hacer un diagnóstico previo antes de comenzar la práctica. (EO1)

“La mayoría de personas recibe de manera natural la música y la recibe de una manera muy completa. Muy similar a como uno experimenta el mundo, no solo desde el cerebro sino también desde el cuerpo. La música es vibración. Es mucho más fácil trabajar con las emociones porque ahí es donde la música reside.” (EO2)

“Desde el lado médico, se ha demostrado que la musicoterapia aumenta los grados de dopamina. En un joven es mucho más rápido este proceso, por su predisposición. Cuando se trabaja en grupo, los mayores se contagian de los jóvenes y ahí es donde empieza a hacer efecto la musicoterapia.” (EO4)

Potencial de la musicoterapia para desarrollar habilidades blandas en colaboradores de empresas

A la hora de evaluar el potencial de la musicoterapia para desarrollar habilidades blandas en colaboradores de empresas, se preguntó acerca de los mecanismos que se utilizan para llegar a identificar y trabajar en ellas. De esta manera, una de las musicoterapeutas entrevistadas, afirmó que en grupos con personas sin un diagnóstico clínico la improvisación musical funciona muy bien.

Esto permite que se conozcan más a fondo, se identifiquen el uno con el otro y pongan afuera los contenidos internos de cada uno. Luego, se genera una toma de conciencia en una conversación post improvisación. Es en el momento en el que se toma conciencia que se pueden empezar a trabajar las habilidades que estén más débiles. Eso sí, cada persona tiene un proceso distinto. El hecho de ser un taller compartido divide las ansiedades y también reduce las barreras que puedan

existir. Mencionó que es muy importante que el grupo sea un espacio de contención en todo momento. (EO3)

Asimismo, otro musicoterapeuta mencionó que la música brinda la capacidad de sincronizar con otras personas fuera de la palabra. “El cuerpo responde mucho al tipo de sonido, al tipo de ritmo. Hay un montón de estudios que aseguran que la música genera un vínculo y una conexión entre las personas. Todo eso conlleva a que gente que nunca se ha hablado tenga una conexión más profunda que en cualquier tipo de diálogo.” (EO2).

Otra especialista afirmó que en una empresa la musicoterapia regenera, es decir, reconstruye vínculos, reforma procesos, renueva y restablece relaciones. No se trata solo de motivación, sino de encontrar las sinergias dentro del grupo de colaboradores de la empresa. La idea es que esto sea un proceso a largo plazo, no solo un momento de felicidad o bienestar. Se trata de dar herramientas para que el grupo pueda sostenerse por sí mismo. “Por ejemplo, si los colaboradores están estancados y no se sienten capaces, trabajas con ejercicios donde pueden sentirse capaces y motivados. Esto funciona cuando las empresas se estancan y no logran alcanzar un objetivo.” - menciona la entrevistada N° 4.

En cuanto a las percepciones de los otros especialistas, hubo una variedad de opiniones. Sin embargo, ninguno mostró resistencia a implementar esta terapia en empresas. Por ejemplo, uno de los psicólogos mencionó que probaría introduciendo la musicoterapia en relaciones de pareja para analizar los resultados antes de introducirla en grupos empresariales (EO5). Otro comentó que conocía personas que han tratado conflictos familiares a través de la musicoterapia y han logrado salir adelante.

“Conozco a personas que han llegado a tratar temas familiares a través de la musicoterapia. Familias que tenían problemas de comunicación, si bien cada integrante tiene una música distinta, encontraron una música en común y a partir de ahí empezaron a trabajar para entablar una mejor comunicación.” (EO10)

Por su parte, uno de los musicoterapeutas que se dedica exclusivamente al trabajo organizacional, comentó que muchas veces las personas no identifican como están siendo percibidas ante otros. Afirma que la musicoterapia te ayuda a ser consciente sobre tu comunicación verbal y corporal. El principal beneficio es el autoconocimiento, de esa manera, cada persona puede ir descubriendo habilidades y potenciales en sí mismo.

“Cuando haces un trabajo donde entiendes como funciona tu fisiología y tu cuerpo, puedes comprender cómo manejarlo de la mejor manera y como potenciarlo. Algunas actividades pueden ayudarte a desarrollar tu comunicación, tus relaciones o tu liderazgo.” (EO1)

Así, afirma que la musicoterapia, en entornos organizacionales, busca promover la calidad de vida de los colaboradores, entrenar, desenvolver equipos y sus competencias y también puede ayudar en el reclutamiento y selección de personas.

4. Conclusiones

El presente estudio busca evaluar el potencial de la musicoterapia como una vía para desarrollar habilidades blandas, como la comunicación interpersonal, en colaboradores de organizaciones en Lima, Perú. Esta aproximación sugiere que la terapia musical es capaz de desarrollar la comunicación interpersonal en colaboradores de empresas que no tienen un diagnóstico clínico o una patología y que, a través de un proceso de musicoterapia, pueden desarrollar dicha habilidad.

La investigación ha de considerarse cualitativa. Por esta razón, lleva asociadas algunas limitaciones ya que no existen pruebas para poder comprobar el impacto de este método. Sin embargo, tomando en cuenta la literatura analizada y las percepciones de los especialistas, se puede concluir que la musicoterapia si tiene potencial para desarrollar dichas habilidades en colaboradores de empresas.

Para comenzar, los participantes consideran que la comunicación interpersonal es esencial para el desarrollo de cualquier profesional y que influye en su entorno laboral. De esta manera están a favor de desarrollar dicha habilidad.

Por otro lado, mostraron apertura a métodos no tradicionales para desarrollar habilidades blandas como la musicoterapia. Existen estudios que demuestran su impacto en el ámbito clínico, en la reinserción social de jóvenes con problemas con la justicia y en entornos organizacionales en otros países como Brasil.

En el futuro, se podría dar continuidad con otras líneas de investigación, si se amplía la muestra a más profesionales y se realiza algún tipo de muestra de taller de musicoterapia para evaluar sus resultados antes y después. Asimismo, se puede analizar las diferencias socioculturales entre distintos países para evaluar si existe alguna diferencia en la aceptación que tendría esta terapia en empresas en Lima, Perú con respecto a otros países.

La presente investigación podrá contribuir a que se implementen métodos alternativos para mejorar la comunicación interpersonal en el ámbito profesional. Ayudará con nuevas maneras para desarrollar la cultura organizacional, dará espacio para conocer nuevas investigaciones acerca de los beneficios de la musicoterapia y, por último, fomentará la investigación del uso de la terapia musical para desarrollar habilidades blandas en profesionales.

Aún así, este estudio es un primer acercamiento a la introducción de una terapia alternativa, como lo es la musicoterapia, a entornos laborales para generar cambios en el desarrollo humano de trabajadores. Aúna voces y experiencias de especialistas que transmiten el potencial que tienen distintas terapias alternativas, relacionadas con las artes, con la improvisación y con diferentes actividades que están demostrando generar cambios positivos en el desarrollo más humano de las personas.

Finalmente, este estudio busca que las empresas comprendan el impacto que genera mejorar la calidad de vida en el ambiente laboral, y la relación de este factor al desempeño de un profesional en su día a día. Y es mirando al futuro cuando nos damos cuenta de que, cada vez más, las personas están buscando sentir comodidad, satisfacción y valoración en cada espacio que transitan, sea personal o profesional.

Referencias bibliográficas

- Armas, S., Maita, R., y De La Calle, L. (2016). *Manual de musicoterapia aplicado a la salud, educación y desarrollo personal* (2ª ed.). Lima, Perú: Fondo Editorial Comunicacional.
- Bricout, B. (2002). *La Mirada De Orfeo* (Libro). Recuperado de <http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/pubpdf/circe/n07a21battiston.pdf>
- Costa, P. y McCrae, R. (1992). *Four ways five factors are basic. Personality and Individual differences*. Recuperado de <https://jhu.pure.elsevier.com/en/publications/four-ways-five-factors-are-basic>
- Costa, P., McCrae, R., y Jónsson, F. (2002). Validity and utility of the Revised NEO Personality Inventori: examples from Europe. In (De Raad, B., Perugini, M., Eds.). *Big five assessment*. Germany: Hogrefe y huber publishers.
- Davis, R., & Cates, S. (2018). The implementation of the organizational culture assessment instrument in creation of a successful organizational cultural change. *IJBPA*, 15(1)
- De Fruyt, F., Van De Wiele, L. y Van Heeringen, C. (2000). *Cloninger's psychobiological model of temperament and carácter and the Five-Factor Model of Personality*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/232548035_Cloninger's_Psychobiological_Model_of_Temperament_and_Character_and_the_FiveFactor_Model_of_Personality
- Del Moral, M., Mercadal-Brotons, M., Sabatella, P. (2015). *Un Estudio Descriptivo sobre el Perfil del Musicoterapeuta en España. Música, Terapia y Comunicación*. . Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/279849136_Del_Moral_M_Mercadal-Brotons_M_y_Sabbatella_P_2015_Un_Estudio_Descriptivo_sobre_el_Perfil_del_Musicoterapeuta_en_Espana_Musica_Terapia_y_Comunicacion_35_15-29
- Doyle, A. (2019). *What Is Company Culture..* Recuperado de <https://www.thebalancecareers.com/what-is-company-culture-2062000>
- Fernández--Batanero, José M. , Cardoso Felício Jorge Manuel. (2015). *Musicoterapia e integración social en menores infractores Un estudio de casos. Perfiles educativos*. Volumen (XXXVIII), p. 152.
- Frolova, Y., & Mahmood, M. (2019). Variations in employee duty orientation: impact of personality, leadership styles and corporate culture. *Eurasian Business Review*, 9. doi: 10.1007/s40821-019-00135-8.

- García, F. (2016). *En clave de innovación educativa. Construyendo el nuevo ecosistema de aprendizaje*. Grupo de investigación en Interacción y eLearning (GRIAL). Recuperado de <https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/131866/1/En%20clave%20de%20innovacio%3Fn%20educativa.%20Construy%20endo%20el%20nuevo%20ecosistema%20de%20aprendizaje.pdf>
- Guiso, L., Sapienza, P., & Zingales, L. (2014). The value of corporate culture. *Journal of Financial Economics*, 117(1). doi: 10.1016/j.jfineco.2014.05.010.
- Levintin, J. (2011). *Tu cerebro y la música*. Madrid, España. RBA Libros.
- Lingjaerde, O., Regine Foreland, A. & Engvik, H. (2001). *Personality structure in patients with winter depression, assessed in a depression-free state according to the five-factor model of personality*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/12108512_Personality_structure_in_patients_with_winter_depression_assessed_in_a_depression-free_state_according_to_the_five-factor_model_of_personality
- López, J. (1967). *La comunicación humana*. Madrid, España. Guadarrama.
- Mastnak, W. 2016. "Community sound work: Music in open health settings – voice and body, inclusion and therapy, individuality and indication." *International Journal of Community Music*, vol. 9, no.1, pp. 49– 63.
- Montes, R. *Educación expandida: Nuevas formas de aprendizaje en contextos múltiples. Estado de la cuestión*. AUFOP Santander. Vol 1, 11.
- Moravec, J. y Cobo, C. (2011). *Aprendizaje Invisible: Hacia una nueva ecología de la educación*.
- Muttoni, F. (2011). Executive Search: en busca de talento. *Revista de Antiguos Alumnos del IEEM*. Volumen (1), p. 66 – 67 .
- National Association of Colleges and Employers. (2016). *Job outlook 2017*. Recuperado de NACE website: <https://www.nacweb.org/store/2017/job-outlook-2017/>
- Ojeda, G., A. (en revisión). Psicología del color: Una manera lúdica de “darle-color” a nuestras relaciones interpersonales cercanas y significativas. *Revista de Familias y Terapias*, Santiago de Chile.
- Plas, J. (1996). *Person-centered leadership. An American approach to participatory management*. Thousand Oaks, CA, US. Sage.
- Pliego de Andrés, D (2002). *La formación del maestro especialista en música. Educación y futuro: revista de investigación aplicada y experiencias educativas 7,1*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2016065>
- Prada, M. y Rucci, G. (2016) *Instrumentos para la medición de las habilidades de la fuerza de trabajo*. Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo. P. 1 – 102.
- Puga, J., y Martinez, L. (2008). *Competencias directivas en escenarios globales*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21211518004>
- Quesada, A. (2017). *La importancia y el valor de la musicoterapia*. Recuperado de <https://redsocial.rededuca.net/la-importancia-y-el-valor-de-la-musicoterapia>
- Quintero, C., Cuspoca, A., Siabato, J., (2015). *Effects of music on cognitive metabolic aspects: medical psychological implications*. Recuperado de <https://www.cimel.felsocem.net/index.php/CIMEL/article>
- Rowell, L. (1992). *Introducción a la filosofía de la música*. Barcelona, España. Gedisa.

- Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica*. Barcelona, España. Plaza & Janes Editores.
- Sepúlveda-Vildósola, Ana Carolina, & Herrera-Zaragoza, Octavio René, & Jaramillo-Villanueva, Leonel, & Anaya-Segura, Armando (2014). La musicoterapia para disminuir la ansiedad. Su empleo en pacientes pediátricos con cáncer. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 52(2), undefined-undefined. [fecha de Consulta 2 de Diciembre de 2019]. ISSN: 0443-5117. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4577/457745486009>
- Hugo Simkin & Diego Cermesoni. (2014). Factores de la personalidad, espiritualidad y su relación con la calidad de vida. *CALIDAD DE VIDA Y SALUD*, Vol. 7, No. 1; , 4-12.
- Soria-Urios, G., Duque, P. y Moreno, J. (2011). Música y cerebro (II): evidencias cerebrales del entrenamiento musical. *Revista de Neurología*. Recuperado de <https://www.neurologia.com/articulo/2011475>
- Wheeler, R. E. (2016). *Soft skills: The importance of cultivating emotional intelligence* (Research Paper No. 16–06). AALL Spectrum, January/February. Recuperado de: <https://papers.ssrn.com/so13/results.cfm>
- World Federation of Music Therapy. (2017). *¿Qué es la musicoterapia?*. Recuperado de <http://feamt.es/que-es-la-musicoterapia/>

Anexos

Guía de Pautas

Buenos días/ tardes, muchas gracias por haber aceptado conversar conmigo. Mi nombre es Mariel Sifuentes y estoy trabajando en una investigación que busca conocer el potencial de la musicoterapia para desarrollar habilidades blandas, así como la comunicación interpersonal entre los colaboradores de organizaciones en Lima, Perú y de esta manera mejorar la cultura organizacional.

Te voy a hacer algunas preguntas, pero esto no es un examen, aquí no hay respuestas buenas ni malas. Me interesa conocer lo que piensas. Te voy a pedir permiso para grabar la conversación porque estoy haciendo diferentes entrevistas y no quiero que se me mezcle la información. Sin embargo, quiero asegurarte que la grabación es estrictamente dirigida a fines académicos. Asimismo, quisiera saber si podrías firmar esta carta de consentimiento informado, que indica que puedo utilizar tus respuestas como parte de esta investigación.

La información que me proporciones me ayudará a comprender mejor acerca de las percepciones de distintos especialistas con respecto al tema.

I. Importancia de las habilidades blandas

Esta etapa pretende evaluar la percepción acerca de la importancia de las habilidades blandas

1. ¿Qué entiende por habilidad blanda de un trabajador? ¿Cuál es la importancia de este tipo de habilidades para una organización? ¿Por qué considera que son importantes? ¿Qué tipo de habilidades blandas son las más importantes en un trabajador? ¿Por qué? ¿Qué tan importante considera que son las habilidades blandas en la creación de un clima/cultura laboral positivo?
2. ¿De qué manera pueden las habilidades blandas afectar el clima/cultura laboral de una organización? ¿Qué otros aspectos de la organización puede afectar el que el personal tenga o no una determinada habilidad blanda?

II. Habilidades blandas más débiles

El objetivo de esta etapa es identificar cuáles son las habilidades blandas más débiles en el público objetivo según los especialistas

3. ¿Trabaja con gente entre 25 y 35 años? ¿Cuáles considera son las habilidades blandas más débiles en ellos? ¿Cuáles son sus habilidades blandas más fuertes?

Identificar si la comunicación interpersonal debe ser potenciada en el público objetivo

4. ¿Considera que la comunicación interpersonal debe ser potenciada en el público objetivo? En caso que sí, ¿por qué? En caso que no, ¿por qué?

III. Mecanismos tradicionales y no tradicionales de desarrollo de habilidades blandas

El objetivo de esta etapa es identificar mecanismos tradicionales y no tradicionales de formación de habilidades blandas en las empresas y cuál es su efectividad (Pregunta específica para especialistas en Recursos Humanos)

5. ¿Qué mecanismos conoce para formar habilidades blandas en empresas? ¿Qué métodos tradicionales puede identificar? ¿Qué métodos no tradicionales puede identificar? ¿Alguna vez ha implementado algunos de estos mecanismos? ¿Cómo fue la reacción de los colaboradores? ¿Se vieron reflejados resultados positivos?

IV. Conocimiento y percepción de la musicoterapia

El objetivo de esta etapa es evaluar conocimiento y percepción acerca de la musicoterapia

6. ¿Conoce lo que es la musicoterapia? ¿Conoce el impacto que tiene? ¿Sabe de prácticas de musicoterapia que se realicen en el Perú?
7. De ser así, ¿Qué percepción tiene acerca de la musicoterapia?

V. Potencial de la musicoterapia en la formación de habilidades blandas

El objetivo de esta etapa es evaluar el potencial de la musicoterapia en la formación de habilidades blandas

8. ¿Considera que la musicoterapia puede ser una herramienta de formación de habilidades blandas? Para RRHH: ¿Sería algo que usted implementaría en su empresa con el fin de desarrollar habilidades blandas en los colaboradores?