

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CUIDADO VOCAL DIRIGIDO A LOS
TRABAJADORES DEL CALL CENTER DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y
VENTA, UBICADO EN BOGOTÁ- COLOMBIA**



AUTOR:

LUZ ANGELA JIMENEZ CRISTIANO

CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTA D.C

JUNIO 2023

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CUIDADO VOCAL DIRIGIDO A LOS
TRABAJADORES DEL CALL CENTER DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTA
UBICADO EN BOGOTÁ COLOMBIA**



AUTOR:

LUZ ANGELA JIMENEZ CRISTIANO

DOCENTE ASESOR:

YURIS MARINA RODRIGUEZ GRANADOS

CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTA D.C

JUNIO 2023

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

INTRODUCCIÓN	7
Capítulo 1 Descripción general del proyecto.....	9
1.1 Problema de investigación.....	9
1.2.1 Objetivo general	10
1.3 Justificación	10
2.1 Marco teórico.....	12
2.2 Marco conceptual.....	13
Capítulo 3 Marco metodológico	15
Capítulo 4 Análisis de resultados	19
Discusión	31
Conclusiones	33
Referencias.....	35
Anexos.....	38

INDICE DE TABLAS

Tabla1 Cronograma.....	16
Tabla 2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
Tabla 3 Género.....	19
Tabla 4 Edad.....	20
Tabla 5 Nivel educativo.....	21
Tabla 6 Estado civil.....	21
Tabla 7 Lugar de nacimiento.....	22
Tabla 8 Funciones de los trabajadores.....	22

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Factores ambientales	23
Figura 2 Factores personales.....	24
Figura 3 Factores propios su voz.....	26

INDICE ANEXOS

Anexo 1 Entrevista sociodemográfica	27
Anexo 2 Encuestas de higiene vocal	27

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación se desarrollará con la empresa de construcción, ubicada en el municipio de Tocancipá cuyo objetivo social es la fabricación de productos químicos para la construcción, como fundamentación teórica se tomaron los siguientes estudios que tienen como título:

-Estudio De Los Riesgos Vocales, Auditivos y Mecánicos en Trabajadores de Salud que Labora en el call center de Teleperformance en la Ciudad De Bogotá en el 2021, de los autores Manta Geraldine, Jiménez Yuri, Souza Lianan, quienes alcanzaron los siguientes resultados: Se evidencia cinco aspectos significativos como son, el conocimiento de riesgos sobre el mal uso vocal, auditivo y ergonómico en jornadas laborales, participación de pausas activas, hidratación constante, reconocimiento y beneficio de constante cambio de diadema y adquisición de hábitos de bioseguridad.

Análisis de las cualidades acústicas y perceptuales de la voz de teleoperadores de una empresa de Bogotá D.C en el 2018, del autor Harold Zamir, quienes alcanzaron los siguientes resultados: Se evidencia que participaron 44 personas, 25 (56,81%) mujeres y 19 (43,19%) hombres. Los síntomas vocales más referidos por los trabajadores fueron resequedad en la garganta (59,09%), dolor de garganta (52,27%), Principales hábitos referidos, ingerir bebidas negras (81,82%), hablar fuerte sin gritar (79,54%), conversar en ambientes ruidosos (70,45%), Tiempos Máximos de Fonación (TMF) reducidos significativamente con registros promedio de 8 a 10 segundos.

En cuanto a la población objeto de estudio del presente proyecto son los trabajadores del call center de atención al cliente y ventas, los cuales pertenecen a la sede en el municipio de Tocancipá, con una población total de 200 trabajadores y una población muestra de 100 trabajadores, se tuvo como criterios de inclusión, los trabajadores del call center que laboren medio tiempo o tiempo completo y que además se encuentren laborando en la institución como mínimo

un año y de exclusión los trabajadores del call center de atención al cliente y venta que trabajen por horas o que lleven menos de seis meses en el trabajo. Su fundamentación metodológica es de un enfoque mixto cuantitativo, de tipo descriptivo y como técnicas de recolección de datos se utilizaron:

Entrevista para caracterizar a la población por edad, genero, cargos, descripción de sus actividades y funciones y encuestas iniciales de autopercepción vocal teniendo en cuenta los aspectos personales, ambientales y de su propia voz.

El impacto de este proyecto será facilitar el proceso de vigilancia epidemiológica enfocado en el cuidado vocal de los trabajadores, teniendo en cuenta que la voz es su herramienta de trabajo y en la medida en que los trabajadores tomen conciencia y apliquen las recomendaciones dadas puede impactar en su desempeño no solo a nivel laboral dentro de la institución, sino en todas la esferas de su vida y en los diferentes contextos donde se desempeñan y como producto se dejara el diseño de un programa de cuidado vocal.

Capítulo 1 Descripción general del proyecto

1.1 Problema de investigación

La empresa TOXEMENT S.A, se encuentra ubicada en Colombia y a nivel mundial como una de las compañías destacadas en la venta de productos químicos para la construcción, especialmente en América Latina, caracterizado por su tecnología de vanguardia que los hace líderes en innovación, diseño y fabricación de productos para la construcción. La sede en donde se encuentra ubicado es en el municipio de Tocancipá consta de 3 pisos y actualmente son 200 empleados.

Se ve la necesidad de trabajar en los aspectos del cuidado vocal, ya que los trabajadores del área de atención al cliente y cartera generalmente reportan cansancio vocal o sensación de fatiga al hablar, la cual se presenta por la exposición a largas jornadas de trabajo en este caso entre 8 a 10 horas diarias. Así como aspectos de abuso vocal ya que, la mayoría fuman, consumen alcohol, cafeína, no descansan los ocho horas recomendadas, cambios bruscos de temperatura, mantienen una postura inadecuada durante su jornada laboral y consumo de alimentos muy fríos o muy calientes, por lo cual se ve la necesidad de trabajar en los aspectos del cuidado vocal, ya que se ha identificado que gran parte de los trabajadores han reportado presentar disfonía y/o afonía, ya que en el mes al menos 10 trabajadores reportan este diagnóstico. Lo cual impacta en el ausentismo laboral, el rendimiento y la productividad de los trabajadores y de acuerdo con lo indicado por enfermería en ocasiones se ve la necesidad de reubicación laboral ya que en este momento 2 colaboradores presentan problemas de disfonía crónica que a pesar del manejo no cede y es permanente y se encuentra en procesos de reubicación y manejo por Arl.

Por lo cual se debe comprender que la salud vocal no es un asunto de cada individuo, sino es asunto colectivo, por esto es relevante dar a conocer la información completa en cuanto las repercusiones a corto y largo plazo y los beneficios de la importancia de las acciones para el cuidado de la voz y el impacto

que genera en la vida diaria de los trabajadores del call center en donde la voz es su herramienta de trabajo y su cuidado es fundamental para el desarrollo de su labor, para lo cual se hace necesario desarrollar el programa de cuidado de la voz para así, generar apropiación en los trabajadores del call center.

Pregunta problema

¿Cómo beneficia un programa de cuidado vocal los problemas de disfonía y afonía del personal del call center ubicado en Bogotá- Colombia?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

-Diseñar un programa de cuidado vocal dirigido a los trabajadores del call center de atención al cliente y venta por medio de acciones fonoaudiológicas, con el fin de contribuir en su cuidado vocal.

1.2.2 Objetivos Específicos

-Determinar las características sociodemográficas y hábitos vocales de los trabajadores del call center para establecer el perfil ocupacional.

-Identificar los factores de riesgo a nivel vocal a los que están expuestos los trabajadores del call center.

-Describir pautas para el cuidado vocal en los trabajadores del call center a través de acciones de promoción y prevención.

1.3 Justificación

El primer acercamiento a los colaboradores de la empresa, será para Identificar la población, edad, genero, cargo, descripción de sus actividades y funciones a través de la aplicación de una entrevista con el fin de conocer la población estudio, por otra parte identificar los factores de riesgo a los que están

expuestos a nivel vocal los trabajadores del call center de atención al cliente y cartera, a nivel del cuidado vocal y posteriormente el diseño de pautas para el cuidado de la voz en los trabajadores, que garanticen su preservación y protección a través de acciones de promoción y prevención del cuidado vocal. Todas estas acciones serán una herramienta que facilitara y complementara el objetivo con el que se realizara este proyecto que es el diseño de un programa de promoción y prevención del cuidado vocal dirigido a los trabajadores del call center de atención al cliente y venta por medio de acciones fonoaudiológicas, con el fin de contribuir en su cuidado vocal.

Se considera importante abarcar el área de voz de los colaboradores de la empresa mediante acciones que permitan un reconocimiento de la población y los factores de riesgo a los que están expuestos, ya que así se puede determinar el impacto de las acciones realizadas en cuanto a la disminución de las ausencias laborales y el cuidado vocal, modificando prácticas que afecten su salud como no descansar del ruido durante los tiempos de receso, abuso y mal uso vocal, consumo de bebidas frías y calientes durante la jornada, falta de hidratación, cambios de temperatura, consumo de cafeína, cigarrillo, entre otros. Los cuales pueden impactar en el adecuado desempeño laboral y en algunos casos crónicos puede afectar la calidad de vida de los trabajadores.

Capítulo 2 Marco de referencia

2.1 Marco teórico

Dentro de la búsqueda realizada de los proyectos realizados, se encontraron los siguientes proyectos:

-Acosta, A, Guzmán, E, Hernández, H (2021). Diseño del Programa de Vigilancia Epidemiológico de Manejo y Conservación de la Voz en el Colegio Santa Inés de Entreríos – Antioquia, ya que permite tener una visión mas amplia de como los programas de cuidado vocal contribuyen en el bienestar de los trabajadores ya que se evidencia que: permite brindar pautas, capacitación y entrenamiento para prevenir dificultades y poder brindarle un mejor rendimiento, pero que a su vez tiene impacto psicosocial ya que les permite no afectar su parte laboral y personal, ya que se evidencia que presentan hábitos que en ocasiones y factores de riesgo de a nivel vocal como fumar, miedo al hablar, tensión al hablar, o ridiculizarse por el uso de la voz.

-Rosero, K (2022). Sistematización de la práctica profesional para la creación de un plan de promoción y prevención para el cuidado de la voz dirigido a la empresa atento s.a. sede Pereira ya que se evidencia la importancia de los programas del cuidado vocal en los call center y la necesidad que existe de atender a planes de mejoramiento y cuidado. Teniendo en cuenta que la voz es la principal herramienta de trabajo de la mayoría de los colaboradores en este caso de Atento, fundamentalmente para aquellos que se encargan de recibir y hacer llamadas en toda su jornada laboral.

Por otra parte, se evidencia factores de riesgo como abuso y mal uso de la voz similares al proyecto en mención ya que presentan factores de riesgo como: Resequedad en la garganta (59,09%), dolor de garganta (52,27%), Principales hábitos referidos, ingerir bebidas negras (81,82%), hablar fuerte sin gritar (79,54%), conversar en ambientes ruidosos (70,45%), Tiempos Máximos de Fonación (TMF) reducidos significativamente con registros promedio de 8 a 10 segundos. Conclusiones: Los síntomas durante y después de la jornada laboral

pueden llevar a fatiga vocal principalmente al final del primer día de trabajo. El análisis perceptual indica que los trabajadores requieren manejo de estrategias de higiene vocal para mejorar su desempeño laboral.

2.2 Marco conceptual

-Promoción: La Organización Mundial de la Salud, en documento de 1998 titulado “Health-Promoting Workplace: Making it Happen definió el término de promoción de la salud en los lugares de trabajo, en donde se debe tener en cuenta políticas y actividades en el lugar de trabajo que están diseñados para ayudar a los empleadores y empleados en todos los niveles para aumentar el control y mejorar su salud y reconoce la influencia de aspectos personales, ambientales, de la organización como una comunidad en donde la acciones debe ir enfocadas a todos los colaboradores para impactar en los factores sociales y en el bienestar de los trabajadores(Muñoz,2010).

-Salud: De acuerdo con la OMS se define como “un estado completo de bienestar, físico mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, donde se debe tener en cuenta las prácticas de cuidado vocal. La higiene vocal, es entendida como: pautas que facilitan la disminución de los factores de riesgos a nivel vocal, teniendo en cuenta los factores personales y ambientales de los trabajadores (Sauca,2007).

-Salud laboral: “Es una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo”. (OMS,2019).

-Mal uso vocal: Se entiende como la utilización inadecuada de la voz. Algunas conductas que implican mal uso vocal son: hablar con un tono incorrecto (más grave o agudo), aumento de tensión, ataques vocales bruscos, esfuerzo, entre otros. El abuso vocal es una conducta más violenta y dañina que el mal uso. Se trata de comportamientos con efecto traumático sobre los pliegues vocales, la

cuales generalmente son conductas abusivas como: hablar en ambientes ruidosos y hablar por periodos muy prolongados (Cobeta,2013).

-Abuso vocal: se define como una "higiene vocal pobre" e incluye cualquier hábito que pueda ejercer un efecto "traumatizante" en las cuerdas vocales. Algunas características son:

Utilizar una intensidad vocal elevada al hablar en situaciones con altos niveles de ruido ambiental: Por ejemplo: mientras viajamos en coche, cuando se está cerca de una maquinaria pesada, mientras se escucha música, etc, los niveles elevados de tono tienen tendencia a aparecer como consecuencia de niveles elevados de intensidad y una elevación de la intensidad y del tono vocal puede ocurrir por varias razones. Por ejemplo, como consecuencia de una tensión emocional generalmente acompañada de una excesiva tensión muscular, que afecta directamente a la laringe. En otros casos, son fruto de trastornos de la personalidad. En ciertas ocasiones, simplemente por hábito inadecuado (Márquez, 2013).

-Eficacia de la voz: se puede ver afectada y va perdiendo al no realizar producciones saludables o disminuir hábitos nocivos. De igual manera, la detección temprana de los riesgos vocales y el fomento del autocuidado de la voz facilitan la intervención oportuna por parte del fonoaudiólogo para generar estrategias que reduzcan los factores de riesgo que afecten a nivel vocal y la interacción comunicativa. (Escalona,2006).

-Contaminación acústica: La cual es la presencia de ruido cuando este se considera como un contaminante, es decir un sonido molesto que puede ocasionar efectos fisiológicos y psicológicos nocivos sobre las personas, lo cuales pueden ser por exposición a equipo electrónicos, exposición a música o ruido por parte de los trabajadores durante sus actividades. (Mendive,2012).

Capítulo 3 Marco metodológico

3.1 Tipo de estudio

El presente estudio es de tipo descriptivo ya que consiste, en reseña de rasgos, cualidades, atributos de la población objeto de estudio (Sabino, 1992) y tiene un enfoque Mixto, según Sampieri R. et al (2004), el enfoque Cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de datos para contestar a preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica y el enfoque cualitativa se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones y tiene en cuenta las cualidades.

Se realizó la aplicación de una entrevista con el fin de caracterizar a la población en cuanto a las características sociodemográficas y hábitos vocales de los trabajadores para establecer el perfil ocupacional y la aplicación de una encuesta de higiene vocal para determinar los factores de riesgo a nivel ambiental, personal y propios de la voz a los que están expuestos los trabajadores del call center de atención al cliente y venta con el fin de diseñar un programa de cuidado vocal

3.2 Población

Participan en el proyecto los trabajadores del call center de atención al cliente y ventas, los cuales pertenecen a la sede en el municipio de Tocancipá, con una población total de 200 trabajadores y una población muestra de 32 trabajadores.

Criterios de inclusión

-Serán considerados los trabajadores del call center que laboren medio tiempo o tiempo completo y que además se encuentren laborando en la institución como mínimo un año.

Criterio de exclusión

3.5 Técnicas para el análisis de la información

Para el análisis de la información se utilizará los resultados obtenidos en las entrevistas para caracterizar a la población y las entrevistas a los trabajadores del call center de atención al cliente a nivel de los factores personales y ambientales, por medio de la tabulación de los datos en Excel donde se graficará por medio de barras, diagrama de tortas y tablas, para poder recopilar los resultados obtenidos.

3.6 Consideraciones éticas

Se confirma la investigación a realizar será sin riesgo ya que se empleará técnicas y métodos de investigación documental, en donde no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan, ya que el proyecto no tiene nombres, únicamente se abordara la población en general y se buscara identificar los peligros a los que están expuestos, pero en el sitio de trabajo y no en las personas.

Se realizarán entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta ya que se busca a través de la aplicación de una entrevista conocer la población estudio, por otra parte identificar los factores de riesgo a los que están expuestos a nivel vocal los trabajadores del call center de atención al cliente y ventas, a nivel del cuidado vocal y posteriormente el diseño de pautas para el cuidado de la voz en los trabajadores del call center que garanticen su preservación y protección a través de acciones de promoción y prevención del cuidado vocal en general impactando de manera positiva en su entorno.

Capítulo 4 Análisis de resultados

4.1 Desarrollo objetivo específico 1- Determinar las características sociodemográficas y hábitos vocales de los trabajadores del call center para establecer el perfil ocupacional.

A continuación, se presenta los resultados de la aplicación del test de encuesta sociodemográfica ver anexo 1. Test sociodemográfico para caracterizar a la población.

La mayor parte de los encuestados fueron mujeres con un resultado de 20, 12 hombres y no se evidenciaron de otro género, como se muestra a continuación:

Tabla 3
Género

Género	Número
Hombres	12
Mujeres	20
Otro	Na

Fuente: Elaboración propia

Nota: En esta tabla se muestra el género de los trabajadores del call center.

Los 32 trabajadores registraron una edad promedio de 25 años, los cuales son adultos jóvenes. Por consiguiente, al ser divididos en grupos etarios: 10 en el rango de 18 a 23 años y 18 de 24 a 30 años, por lo que un poco más de la mitad de los entrevistados correspondió a personas “jóvenes”. En tanto, 2 se ubicaron entre los 30 y 41 años, mientras que sólo 2 se ubicaron en el rango de 42 a 47 años los cuales corresponden a personas “adulta

Tabla 4
Edad

Rango Etario	Número
18-23	10
24-30	18
30-41	2
42-47	2
Total	32

Fuente: Elaboración propia

Nota: En esta se muestra la edad de los trabajadores del call center.

Respecto del nivel educativo, 5 son bachilleres, 5 manifestaron tener educación universitaria incompleta, ya sea porque se encuentran cursando sus estudios de educación superior al momento de las entrevistas o porque en algún momento cursaron alguna carrera técnica o universitaria sin poder terminarla, 5 terminaron su formación universitaria. En tanto, 17 entrevistados señalaron tener formación técnica, por lo cual se evidencia que la población tiene un nivel de educación mayor del requerido para trabajar como operador de Call Center, es decir, son personas que exceden el perfil básico que buscan las empresas para ejercer dicho cargo, y que, por diversos motivos, se encuentran trabajando en este campo.

Tabla 5
Educación

Nivel educativo	Número de entrevistados
Educación Básica	5

Educación universitaria incompleta	5
Educación universitaria	5
Educación técnica	17

Fuente: Elaboración propia

Nota: En esta se muestra el nivel educativo de los trabajadores.

Al ser consultados por su estado civil, 20 encuestados indicaron estar solteros, 7 son casados y 5 divorciados.

Tabla 6

Estado civil

Estado civil	Número de entrevistados
Soltero	20
Casado	7
Separado	5
Total	32

Fuente: Elaboración propia

Nota: En esta tabla se muestra el estado civil de los trabajadores

Se evidencia que del total de los encuestados 22 son de Bogotá, 1 Boyacá, 3 la dorada Caldas, 3 de Acacias Meta, 1 Cartagena, 2 Neiva.

Tabla 7

Lugar de nacimiento

Lugar de Nacimiento	Número
Bogotá	22

Boyacá	1
Dorada Caldas	3
Acacias Meta	3
Cartagena	1
Neiva	2

Fuente: Elaboración propia

Nota: En esta tabla se muestra el lugar de nacimiento de los trabajadores.

Del total de los entrevistados, 23 prestan servicios de atención al cliente y 9 en el área de ventas.

Tabla 8

Funciones de los trabajadores

Área	Número de entrevistados
Atención al cliente	23
Ventas	9
Total	32

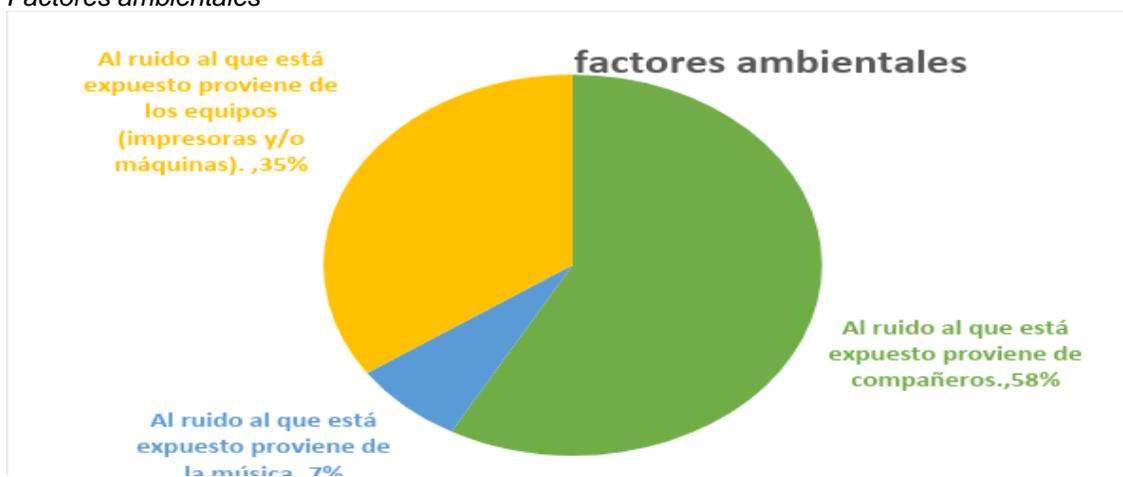
Fuente: Elaboración propia

Nota: En esta tabla muestra las funciones de los trabajadores.

4.2 Desarrollo objetivo específico 2- Identificar los factores de riesgo a los que están expuestos a nivel vocal los trabajadores del call center de atención al cliente y ventas.

A continuación, se presenta los resultados de la aplicación de la encuesta de higiene vocal ver anexo 2. Teniendo en cuenta los aspectos ambientales, personales y de la propia voz.

Figura 1
Factores ambientales



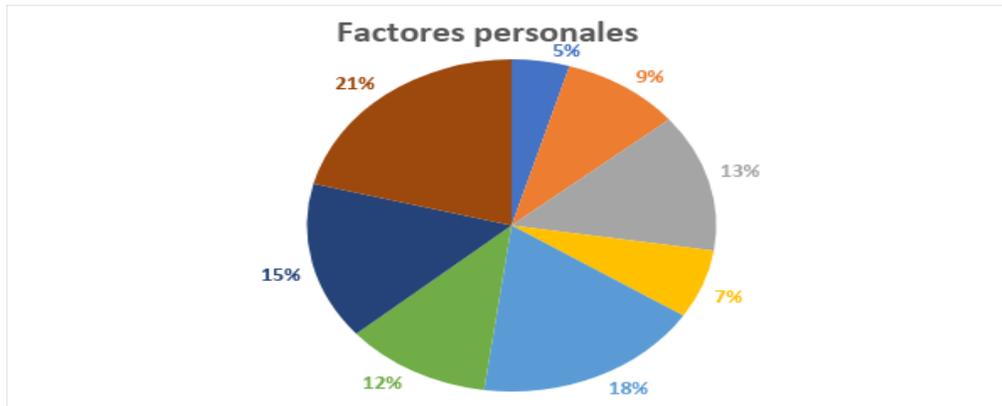
Nota: Se muestra el porcentaje del ruido ambiental al que están expuestos los trabajadores del call center, teniendo en cuenta de donde proviene. Fuente: Creación propia.

Explicación gráfica: se obtuvo que " Hay ruido ambiental en su lugar de trabajo" se evidencia que el 30% de la población menciona que no y el 70% menciona que sí, posteriormente se le preguntó de dónde proviene el ruido en donde indican que 58,09% del ruido proviene de sus compañeros durante el desarrollo de sus actividades laborales y en un 34,56% a los equipo a los que están expuestos como secador de manos de los baños, torres de los equipos y teclados de los computadores y solo el 7,35% menciona que el ruido al que están expuestos proviene de la música del ambiente (Ver gráfica 1).

Los resultados obtenidos en este grupo de factores de riesgo, sustentan la premisa de que, aunque la mayoría de los trabajadores consideran que están expuestos a diferentes factores de riesgo, es necesario especificarles la manera en que estos afectan su voz y las pautas adecuadas para favorecer el cuidado

vocal y fue evidente el desconocimiento de estos factores como un riesgo para su salud vocal (Calvache,2012).

Figura 2
Factores personales



Nota: En esta se muestra los factores personales a los que están expuestos los trabajadores, teniendo en cuenta hábitos que impacta en el cuidado vocal. Fuente: Creación propia.

El segundo ítem que presenta la encuesta son factores de riesgo personales en los cuales: El 4,6% menciona que fuma, 9,4% consume alcohol, 13,4 % consume cafeína, 6,7 % descansa las ocho horas recomendadas, el 18% se alimenta sanamente, 11,6%si presenta disfonía va al médico,15,3 % mantiene una postura adecuada durante su jornada laboral, y el 21% ingiere medicamentos únicamente con prescripción médica (Ver gráfica 2).

Se determinó que la mayoría de los trabajadores con frecuencia están expuestos a factores de riesgo personales, ya que gran parte de los trabajadores reportaron disfonía, pero no asisten al médico. Con base en esta información se determinó las pautas de cuidado vocal, basado en los altos porcentajes y en las necesidades de cambiar o transformar estos hábitos vocales inadecuados en adecuados (Calvache,2012).

Este análisis sirvió como punto de partida para determinar la realización de pautas enfocadas en el cuidado de la voz; esto con el fin de cambiar comportamientos inadecuados y disminuir conductas como malos hábitos posturales propios de la carga física y psicosocial del ambiente laboral de los

trabajadores (Escalona,2006). Por lo cual es de suma importancia continuar generando acciones de promoción de la salud vocal, ya que en la medida en que los trabajadores apliquen las pautas de cuidado vocal, se disminuirán los factores de riesgo, lo cual generara una mayor productividad en los trabajadores y resultados positivos para la empresa. Se evidencia que los profesionales de la voz hablada son más vulnerables a los trastornos de la voz, por el uso intensivo y muchas veces indiscriminado, que realizan de la voz, al realizarlo a un volumen muy alto o con esfuerzo durante un periodo inflamatorio, carraspear o toser (Cortes,2014).

Dentro de las actividades que desempeñan los trabajadores del call center, se identifica que en ocasiones la excesiva carga, las condiciones de trabajo y los factores ambientales y personales pueden aumentar la exposición a factores de riesgo por lo cual es de suma importancia las acciones enfocadas en el cuidado vocal.

Figura 3
Factores de su propia voz



Nota: En esta se muestra los factores de su propia voz, los cuales impactan en su voz y generalmente son acciones que realiza cada trabajador. Fuente: Creación propia.

Explicación gráfica: Se evidencia que el 17,73 habla en ambiente ruidosos, el 9,85 carraspea su voz, el 11,08 tose fuerte,10,59 habla en exceso,3,94 grita

con frecuencia, 8,37 siente que se le acaba el aire cuando está hablando, realiza cambios de voz (aguda-grave) 7,88, consume 2 litros de agua diariamente 10,59, consume dulces y golosinas con frecuencia 12,56% y aumenta la tensión en cara y cuello y/o hombros cuando habla 7,39 (Ver gráfica 3).

El cansancio vocal o sensación de fatiga al hablar, fueron los síntomas vocales más referidos con un alto porcentaje por los trabajadores. Por lo cual se brindaron pautas para el manejo de la fatiga vocal la cual se presenta por la exposición a largas jornadas de trabajo en este caso entre 8 a 11 horas diarias (Sauca, 2013). Así como aspectos de abuso vocal como el consumo de bebidas cafeïnadas, fumar y de igual manera alimentos muy fríos o calientes. (Valera, 2009). Esto argumentó al momento de diseñar el protocolo de higiene vocal, teniendo en cuenta que las pautas de cuidado vocal por parte de los trabajadores, generara mejor calidad vocal en el uso laboral (R, Parter y R, Swift, 1995).

A nivel general se identificaron aspectos importantes, en donde se destacan: cambios bruscos de temperatura, consumo alterno de bebidas frías y calientes, consumo de cigarrillo y alcohol o en algunos casos falta de hidratación, no realizan pausas activas constantes, sobre esfuerzos vocales por uso excesivo o inadecuado de la voz y por exposición a ruido ambiental, jornadas extensas de trabajo, lo cual surge por prácticas constantes de abuso y mal uso vocal. En este sentido la importancia desde el ámbito de seguridad y salud en el trabajo de implementar acciones fonoaudiológicas dirigidas al cuidado vocal de los trabajadores (Cobeta, 2013). También se ha evidenciado que los diferentes factores de riesgo como usar su voz en lugares cerrados y ruidosos, las horas de uso vocal y la exposición a constantes cambios de temperatura de frío a calor a nivel ambiental afectan de forma consistente el desempeño vocal en los trabajadores (Barreto al, 2011).

La información recolectada, se analizó y se tabulo en Excel para realizar las respectivas graficas.

4.3 Desarrollo objetivo específico 3-Describir pautas para el cuidado vocal en los trabajadores del call center a través de acciones de promoción y prevención.

El presente programa de cuidado vocal se logró por medio de la implementación de la encuesta y la entrevista para el análisis de los factores de riesgos a nivel personal, ambiental y de su propia a los que están expuestos los trabajadores del call center, ya que como resultado se evidencia que se encuentran expuestos a altos niveles de ruido en el ambiente, fatiga vocal, ingesta de bebidas frías y calientes de forma alterna, consumo de cigarrillo y alcohol y cambios bruscos de temperatura; por ello se estableció el objetivo de diseñar pautas para el cuidado de la voz en los trabajadores del call center que garanticen su preservación y protección a través de acciones fonoaudiológicas de promoción del cuidado vocal, con el fin de dar a conocer las pautas enfocadas a mitigar estos factores en pro de la salud vocal de los trabajadores.

Teniendo en cuenta que la voz es su herramienta de trabajo y les permite comunicarse a nivel interpersonal y tiene impacto en el desempeño en las actividades de la vida diaria fue necesario diseñar el programa con el fin de que se puedan ejecutar acciones dirigidas a la promoción del cuidado vocal, a través de pautas que le permita a la empresa realizar seguimiento y generar acciones que impacten positivamente en todos sus trabajadores a nivel vocal.

Por otra parte se destaca el estudio realizado por Cortes(2014), en la Universidad Nacional donde se diseñó un programa de promoción de la salud vocal en docentes universitarios, donde señala "que cualquier profesional que requiera de la voz para cumplir efectivamente con sus actividades laborales será catalogado como profesional de la voz, ya que la efectividad de toda actividad laboral dependerá de un uso adecuado y modificación de la voz acorde con las necesidades y obligaciones socio profesionales", por lo cual en este caso en el call center, permitirá establecer las medidas de control pertinentes y mantener ambientes seguros de trabajo con relación a los riesgos a los que están expuestos los trabajadores y por consiguiente la conservación del estado de la salud vocal

de todos los trabajadores, el cual debe ser implementado, para de esta forma continuar generando impacto no solo en los trabajadores si no en la empresa para que pueda establecer lineamientos para el cuidado vocal.

A continuación, se muestran apartes del programa de cuidado vocal en donde van a encontrar:

Una introducción sobre la primera pauta de cuidado vocal en este caso por ejemplo: la respiración es la fuente de nuestra vitalidad(Sauca,2013), se muestra el objetivo que se quiere lograr con esta pauta continuando con el ejemplo sería conseguir una mayor proyección vocal y aumento de volumen respiratorio e Incrementar la sensación de bienestar y la justificación en donde se indica porque es importante para los trabajadores aplicar esta pauta de cuidado por lo cual lo cual sería la respiración es la materia prima para que se origine la voz. Es por ello que la práctica respiratoria es uno de los aspectos más importantes de la educación vocal y por último el instructivo que son las indicaciones de cómo realizar los ejercicios o las acciones para el cuidado vocal, Para realizar los ejercicios debemos tener en cuenta una serie de pautas que serán aplicables a cualquiera de ellos: (Rivas, 2002).

-Estar relajado y entregarse plenamente al ejercicio, sin prisas.

-Repetir los ejercicios varias veces al día. Ejercicios para fomentar la inspiración nasal:

- Inspiración nasal lenta, pare unos segundos, espiración vocal.

- Inspiración nasal tapando la narina derecha, espiración bucal. - Inspiración nasal tapando la narina izquierda, espiración bucal. - Inspiración nasal por la derecha, espiración por la izquierda.

- Inspiración nasal por la izquierda, espiración por la derecha.

Figura 4
Pautas de cuidado vocal -respiración

la salud debe tener una organización y profesional idóneo para dar cuenta de las acciones realizadas.

PAUTAS DE CUIDADO VOCAL

Con el diseño del presente protocolo de higiene vocal, se buscó que la empresa y los trabajadores de Atento, cuenten con una herramienta que les permita tener pautas que sean implementadas durante la jornada laboral por lo cual a continuación se describen aspectos de higiene vocal y hábitos vocales saludables. Dada la exigencia que presenta este grupo laboral en sus actividades y con el fin de lograr informar a los trabajadores, líderes y a la empresa de la importancia del cuidado vocal. Se entiende que la higiene vocal, son todas aquellas practicas e indicaciones que deben tener en cuenta los trabajadores del Call center de Atento, enfocadas en la promoción del

cuidado vocal, las cuales ayudaran a su mantenimiento teniendo en cuenta sus labores diarias.

<p>1. La respiración es la fuente de nuestra vitalidad (Saucu,2013).</p> <p>Objetivo: Conseguir una mayor proyección vocal y aumento de volumen respiratorio e Incrementar la sensación de bienestar.</p> <p>Justificación: La respiración es la materia prima para que se origine la voz. Es por ello que la práctica respiratoria es uno de los aspectos más importantes de la educación vocal.</p> <p>Instructivo: Para realizar los ejercicios debemos tener en cuenta una serie de pautas que serán aplicables a cualquiera de ellos: (Rivas, 2002)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estar relajado y entregarse plenamente al ejercicio, sin prisas. 	
---	--

Nota: En esta imagen se muestra como la respiración es importante para el cuidado vocal. Fuente: Creación propia.

Figura 5
Hidratación

<p>-Repetir los ejercicios varias veces al día</p> <p>Ejercicios para fomentar la inspiración nasal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inspiración nasal lenta, pare unos segundos, espiración vocal. - Inspiración nasal tapano la nariz derecha, espiración bucal. - Inspiración nasal tapano la nariz izquierda, espiración bucal. - Inspiración nasal por la derecha, espiración por la izquierda. - Inspiración nasal por la izquierda, espiración por la derecha. 	
<p>2.Hidratación la clave para cuidar tu voz (Saucu,2013).</p> <p>Objetivo: Hidratarse diariamente, consumiendo agua para evitar resequeidad de la cavidad oral.</p> <p>Justificación: El cuerpo sistémicamente requiere estar hidratado, evitando sensación de resequeidad en la cavidad oral. La cantidad mas adecuada es aquella que pida</p>	

<p>el cuerpo, como minimo se recomienda un litro y medio diario.</p> <p>Instructivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tomar de 7 a 8 vasos de agua, equivalente a 2 litros diarios. ✓ Hidrátese cada vez que tenga sed. ✓ No debe consumir toda el agua, se debe realizar poco a poco durante el día para mantenerse hidratado. ✓ El agua helada cerrará tus pliegues vocales. También te recomendamos evitar la cafeína y la nicotina. Ambos restringen la garganta y te impedirán dar tu mejor sonido. ✓ Beber té calientes o a temperatura ambiente. Sin lugar a dudas querrás que tus cuerdas vocales estén lubricadas, ¡pero no deberás congelarlas ni quemarlas! Si bebes té, procura que no esté hirviendo. 	
--	--

Nota: En esta imagen se muestra como la hidratación es clave para el cuidado vocal. Fuente: Creación propia.

Figura 6
Relajación

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hable de frente a la persona a la que se dirija. Colóquese cerca de quien le escucha. ✓ Habla despacio. ✓ Vocaliza de forma clara. ✓ No grites ni hables a larga distancia para pedir cosas o llamar su atención. ✓ Respeta el turno de palabra cuando hables con ellos. ✓ No forzar la voz por encima del nivel de ruido ambiental. ✓ No utilizar intensidades vocales excesivas, ni gritar, sobre todo en situaciones de enfado o estrés ya que los pliegues vocales adquieren cierta rigidez y pueden lesionarse. 	
9. Vamos a relajarnos (Sauca,2013)	

<p>Escuchamos poco al cuerpo (a veces incluso le prohibimos "hablar": cuando quiere bostezar o estirarse)</p> <p>Objetivo:</p> <p>La musculatura necesita estar activa y tonicidad por lo cual la relajación es fundamental para el cuidado vocal.</p> <p>Justificación:</p> <p>La relajación es una sensación corporal, sensorial y mental que nos provoca bienestar, quietud, calma, serenidad y tranquilidad interior. Estar relajado significa mantener el grado de activación y tonicidad suficiente para que cada parte del cuerpo pueda desarrollar su función sin verse sobrecargada más de lo necesario.</p> <p>Realizar estiramientos relaja la musculatura. Además, practicados diariamente produce los siguientes resultados (Anderson, 2000):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reduce la tensión muscular 	 
--	--

Nota: En esta imagen se muestra pautas para la relajación los cuales son importantes para el cuidado vocal. Fuente: Creación propia.

Figura 7
Auto masaje laríngeo

2. Ayuda a mejorar la coordinación de movimientos.

3. Ayuda a mantener el grado de flexibilidad que tenía el músculo al empezar a practicar estiramientos.

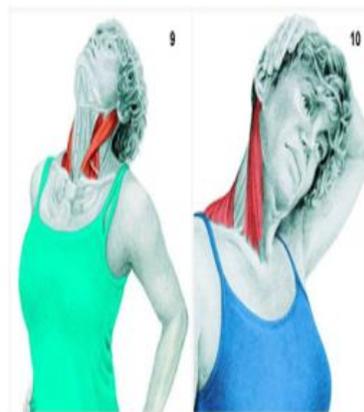
Instructivo:

Pasos para el auto masaje laríngeo:

1. Localice su laringe en el cuello, colocando el dedo pulgar y el dedo índice a ambos lados de la misma. Realizar movimientos circulares de ascenso y descenso con suavidad, sin hacer presión.

2. Estimular la musculatura (alrededor de la laringe) con pequeños pellizcos.

2. El cuello también puede estirarse, cerrando los ojos y dibujando mentalmente una espiral con la nariz, primero en un sentido y luego en el otro, despacio para evitar marearnos. Los hombros pueden moverse



Nota: En esta imagen se muestra pautas para la relajación los cuales son importantes para el cuidado vocal. Fuente: Creación propia.

Discusión

El estudio de la voz como herramienta de trabajo no se ha desarrollado a plenitud, sin embargo, se vienen multiplicando progresivamente las actividades de apoyo a los trabajadores que hacen uso de su voz enfocados en el cuidado vocal ya que permite lograr los objetivos de las empresas y mitigar los factores de riesgos a los que están expuestos los trabajadores.

Esto es evidente en el sector de los call center, ya que la voz es el instrumento de base para el desarrollo de dicho trabajo; no obstante, el presente proyecto muestra que la voz se ve afectada por las modificaciones de las condiciones de trabajo y por el entorno sociolaboral. Algunos estudios de Ergonomía han puesto en evidencia las estrechas relaciones entre los síntomas de la voz y los contextos en donde trabajan los operadores de call center; ya que se ha encontrado que la ausencia de condiciones físicas adecuadas (espacios) y una baja calidad de condiciones sociolaborales (jornadas de trabajo extensas, incremento en el número de clientes, entre otros) confluyen para generar una mayor exigencia en el uso de la voz.

Otro aspecto relevante es la falta de entrenamiento en técnicas de manejo de la voz. Aquí es importante recalcar que buena parte de los trabajadores recibe formación en el dominio propio de los contenidos de su actividad, es decir, en cuanto a las herramientas y los conocimientos para poder realizar sus actividades a nivel operativo; sin embargo, el vehículo no es entrenado o recibe poca atención. Por lo cual de acuerdo a la información recolectada, muestra que en cuanto a los factores ambientales, se obtuvo que " Hay ruido ambiental en su lugar de trabajo" se evidencia que el 30% de la población menciona que no y el 70% menciona que sí, posteriormente se le preguntó de dónde proviene el ruido en donde indican que 58,09% del ruido proviene de sus compañeros durante el desarrollo de sus actividades laborales y en un 34,56% a los equipo a los que están expuestos como secador de manos de los baños, torres de los equipos y teclados de los computadores y solo el 7,35% menciona que el ruido al que están expuestos proviene de la música del ambiente. Por lo cual con los resultados obtenidos en

este grupo de factores de riesgo se sustenta la premisa de que, aunque la mayoría de los trabajadores consideran que están expuestos a diferentes factores de riesgo, es necesario especificarles la manera en que estos afectan su voz y las pautas adecuadas para favorecer el cuidado vocal y fue evidente el desconocimiento de estos factores como un riesgo para su salud vocal (Calvache,2012).

por tal razón se evidencia que los programas de cuidado vocal generalmente se enfocan en técnicas de cuidado de la voz y dejan de lado las técnicas de producción, regulación y control de sus propiedades físicas y acústicas y se debe enfatizar en la usabilidad de la herramienta, es decir, en comprender que esta puede controlarse según el entorno, el objetivo de la tarea y las habilidades requeridas para las tareas específicas.

Las entrevistas y las encuestas realizadas permitieron establecer lo ítems para para el diseño del programa de cuidado vocal, el cual responde a la necesidad de la voz como herramienta de trabajo; por ello, el proceso incluye la comprensión de las condiciones iniciales, las cuales indican que es preciso ir hasta la evaluación de las cualidades y calidades de la voz, con el objetivo de desarrollar estrategias efectivas de promoción y de esta manera que la empresa pueda establecer parámetros de modificación o mejoramiento de las condiciones de trabajo.

Además, se debe tomar en cuenta que los problemas de la voz crecen con la edad y que la ausencia de programas y condiciones apropiadas incrementan la probabilidad de desarrollar problemas de tono e intensidad de la voz. En Colombia, la nueva tabla de enfermedades laborales, que fue expedida en el Decreto 1477 de 2014 por el Ministerio del Trabajo y con una modificación con el Decreto 676 de 2020, donde se considera cuatro enfermedades relacionadas con el esfuerzo vocal constante como factor de riesgo; esto muestra la necesidad de disponer de herramientas que faciliten la identificación de estos factores desde una perspectiva multidimensional, ya que el esfuerzo vocal está relacionado con factores individuales, organizacionales y técnicos propios de la actividad de los trabajadores del call center.

Conclusiones

Durante el desarrollo del programa de cuidado vocal en el call center, se superó la expectativas propuestas al inicio del proyecto, ya que se cumplió con los objetivos planteados y se dejara el diseño del programa de cuidado vocal para que pueda ser implementado dando las pautas de cuidado vocal, la cuales contribuirán en la mitigación de riesgos presentes tales como: cambios bruscos de temperatura, consumo alterno de bebidas frías y calientes, consumo de cigarrillo y alcohol o en algunos casos falta de hidratación, falta de pausas activas constantes durante las jornadas laborales y abuso de la voz ya que realizan sobre esfuerzos vocales, en algunas ocasiones presentan fatiga vocal, lo cual impacta en cuanto a los costos por ausentismo.

Por otra parte, se identifica que los niveles de ruido en el lugar de trabajo podrían estar generando síntomas vocales, cambios en las cualidades acústicas de la voz principalmente en mujeres y se evidencian mal estado de las diademas telefónicas por lo cual se requiere realizar una revisión para realizar limpieza, mantenimiento o cambio.

El trabajo realizado cuenta una metodología efectiva de construir un programa de cuidado vocal, bajo la rigurosidad científica y teniendo en cuenta las necesidades de la población inmediata en este caso los trabajadores del call center. De acuerdo a los resultados obtenidos, se ve un alto porcentaje de participación en las actividades propuestas a los colaboradores y líderes de campana, los cuales mostraron interés y aceptación por la información entregada, aunque cabe resaltar que aún se ve la necesidad de continuar con los programas de promoción del cuidado vocal en el escenario de seguridad y salud en el trabajo, dados los resultados arrojados en las diferentes acciones aplicadas por lo cual se dejara como producto final el diseño del protocolo de cuidado vocal para que pueda ser aplicado de acuerdo a los resultados obtenidos.

Referencias

- Acosta, A, Guzmán, E, Hernández, H (2021). Diseño del Programa de Vigilancia Epidemiológico de Manejo y Conservación de la Voz en el Colegio Santa Inés de Entreríos – Antioquia. Recuperado de: <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/918>.
- Calvache, C (2012). Diseño de un Programa de Prevención de Riesgos Vocales Para docentes de la Corporación Universitaria Iberoamericana.(Colombia)Vol.13,P.p167,172.https://www.researchgate.net/publication/299780903_Disenio_de_un_Programa_de_Prevencion_de_Riesgos_Vocales_Para_docentes_de_la_Coorporacion_Universitaria_Iberoamericana.
- Calvache, C. Gonzales, K. Pacheco, E. Ramírez, L. Mendoza, O. (2014). Estado de la investigación en el área de voz en Iberoamérica. Revista Arete. Volumen14.P.p127131.Recuperadode:<https://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/arete/article/view/714/623>.
- Cobeta, I (2013). Patología de voz. Sociedad Española de Otorrinolaringología y Patología Cérvico-Facial, Barcelona (España)P. p237-325. <http://seorl.net/PDF/ponenciasoficiales/201320Patologiasdelavoz.pdf>.
- Cortes, A (2014). Diseño de un programa de promoción de la salud vocal en docentes universitarios. Posgrados Interdisciplinarios en Salud y Seguridad en el Trabajo. Recuperado de: <http://bdigital.unal.edu.co/47150/1/1015404027-2014.pdf>.
- Córdoba Padilla, M., Formulación de proyectos (2017). Recuperado de: <https://kupdf.com/download/libro-formulacion-y-evaluacion-de-proyectosmarcial->

c-oacute-rdoba-padilla-pdf_58d5f9cfdc0d608405c3464e_pdf,Bogotá:Ecoe Ediciones, 2011.

Decreto 1477 de 2014 por el Ministerio del Trabajo y con una modificación con el Decreto 676 de 2020. Recuperadode: <https://safetya.co/normatividad/decreto-1477-de-2014/>.

Escalona E. Programa para la preservación de la voz en docentes de educación básica. Salud los Trabadores 2006;4(1):31-49. Recuperado en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S13150138200600010004&lng=es.

Federación Estatal de Enseñanza de CCOO. Las enfermedades de la voz: Estudio sobre factores de riesgo predictivos de patologías relacionadas con la seguridad y la salud de los trabajadores docentes. España: Paralelo Edición, SA;2009.Recuperadodehttp://sindicatos.uca.es/ccoo/documentos/libro_voz_imp.pdf.

Kozlowski, C. (2011). El trabajo en Call center: La salud del trabajador y su relación con la actividad. Trabajo de grado Universidad de Fluminense, Departamento de Psicología. P.p 20-45. Recuperado de: https://app.uff.br/slab/uploads/2011_d_Bruna.pdf.

Muñoz, I (2010). Promoción de la salud en los lugares de trabajo: teoría y realidad. Volumen 56. P.p 4-6 Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2010000300004.

Mendive, R. (2017). Volumen 39. P.p 4-6 Contaminación ambiental por ruido, enfoque educativo para la prevención en salud. Contaminación ambiental por ruido, enfoque educativo para la prevención en salud. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242017000300024.

Rechenberg, L. Niegia, B García, R. (2014). Impacto de la actividad laboral de los agentes de Call center y los principales síntomas y quejas vocales. Scielo.P.p302307. Recuperado de: http://www.scielo.br/pdf/jsbf/v23n4/en_v23n4a03.pdf.

Rui Tadashi, Y. Andrade, P. Aparecido de Gois, L. Dos Santos. (2013) Trabajo y salud: factores de riesgo relacionados a los profesionales de call center. Trabajo de grado de la Universidad tecnológica federal de Parana, Brasil. Recuperado de: <https://document.onl/documents/trabalho-e-saude-fatores-de-risco-relacionados-aos-profissionais-de-2018-02-08.html>.

Rosero, K (2022). Sistematización de la práctica profesional para la creación de un plan de promoción y prevención para el cuidado de la voz dirigido a la empresa atento s.a. sede Pereira. Recuperado de: <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/16687>.

Sauca, A (2007). Higiene vocal. Revista de Logopedia. (Brasil) Vol. 65, P.p26. Recuperado de: https://logopediamail.com/articulos/65_Sauca_LGPDM_n18_III_Jun_2013_Higiene_Vocal.pdf.

Anexos

Anexo 1 Entrevista sociodemográfica

Anexo 2 Encuestas de higiene vocal

Anexo 3 Programa de cuidado vocal

Anexo 4 Carta de autorización