*ESTUDIO DE LOS RIESGOS VOCALES, AUDITIVOS Y MECÁNICOS EN TRABAJADORES DE SALUD QUE LABORA EN EL CALL CENTER TELEPERFORMANCE* *EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ EN EL 2021*



AUTORES

YURI LORENA JIMENEZ RODRIGUEZ

GERALDINE VANESSA MANTA AVILA

 LIANAN MICHELLY SOUZA CAMACHO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN GERENCIA CALIDAD EN SALUD

BOGOTÁ D.C

DICIEMBRE

2022

*ESTUDIO DE LOS RIESGOS VOCALES, AUDITIVOS Y MECÁNICOS EN TRABAJADORES DE SALUD QUE LABORA EN EL CALL CENTER TELEPERFORMANCE EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ EN EL 2021*



AUTORES

YURI LORENA JIMENEZ RODRIGUEZ

GERALDINE VANESSA MANTA AVILA

 LIANAN MICHELLY SOUZA CAMACHO

DOCENTE ASESOR

JENNY PAOLA CRUZ TEJADA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN GERENCIA CALIDAD EN SALUD

BOGOTÁ D.C

DICIEMBRE

2022

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION…………………………………………………………………………5-6

1. [Capitulo l. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO 6](#_bookmark1)
	1. [Problema de investigación 6](#_bookmark2)
	2. [Objetivos 9](#_bookmark3)
		1. [General 9](#_bookmark4)
		2. [Específicos 10](#_bookmark5)
	3. [Justificación 10](#_bookmark6)
2. [Capitulo ll. MARCO DE REFERENCIA 11](#_bookmark7)
	1. [Marco Teórico 11-28](#_bookmark8)
	2. [Marco Legal 28-29](#_bookmark10)
	3. [Marco Metodológico 29](#_bookmark11)

 2.4 Consideraciones Éticas………………………………………………………….32

1. [Capitulo lll. ANALISIS DE RESULTADOS 32](#_bookmark12)
	1. [Aspectos positivos 32](#_bookmark13)
	2. [Aspectos por mejorar 33](#_bookmark14)
2. [Capitulo IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES 36](#_bookmark28)

 [Bibliografía 37-38](#_bookmark35)

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Metodología de trabajo durante la investigación……………………………30-31

Tabla 2. Tabla 2. datos obtenidos de encuesta aplicada a trabajadores del Centro De Atención Telefónica.................................................................................................. 32

Tabla 3. Resultados lista de chequeo.......................................................................33-35

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Mapa de la extensión de la empresa Teleperformance………………........6

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problemas…………………………………………………………………8

INDICE DE ANEXOS

Cronograma……………………………………………………………………………...39-40

Presupuesto……………………………………………………………………………40-43

Lista de chequeo………………………………………………………………………43-45

Formato de priorización de riesgos…………………………………………………..45-46

INTRODUCCION

La Ley 100 de 1993 se ocupa de reclutar y reorganizar entidades en relación con la salud, asimismo instituye reglas y métodos para que los individuos y la sociedad tengan ingreso a los servicios de salud, con el objeto de mejorar su calidad de vida.

La capacidad de la Ley 100 de 1993, en el sistema general de estabilidad social, es regular el servicio público sustancial en salud.

La importancia de del análisis fisioterapéutico de la higiene postural a través de la ergonomía laboral de las personas y la fonoaudiología, son la fuente fundamental en cuanto a la proyección de voz y la correcta postura de trabajadores de un Centro De Atención Telefónica, ambas disciplinas son capaces de fortalecer la valoración del músculo diafragma el cual es fundamental para la higiene postural por la disposición de las fibras musculoesqueléticas y la proyección de la voz.

TELEPERFORMANCE cuenta con una población de aproximadamente treinta y ocho mil empleados, enfocándonos en 3 sedes de la ciudad de Bogotá que son, conecta, calle 116 y SIERRA 100. Rigiendo nuestro quehacer a las políticas públicas brindadas por el grupo de trabajadores de seguridad y salud en el trabajo tales como promover y proteger la calidad de vida e integridad física, mental y social de los colaboradores, implementar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y cumplir la legislación colombiana vigente.

Este proyecto va dirigido a generar acciones de promoción y prevención auditiva, vocal y ergonómica por medio de estrategias enfocadas al autocuidado favoreciendo las capacidades comunicativas y físicas en los trabajadores del Call center Teleperformance con relación a esto se quiere profundizar sobre la definición de un Call Center; entendida como una unidad funcional dentro de una empresa, diseñada para manejar grandes volúmenes de llamadas telefónicas entrantes o salientes, desde y hacia sus clientes, con el propósito de entregar soporte a la mayoría de las operaciones cotidianas de una firma.

Se pretende realizar un acompañamiento a los trabajadores en la áreas de audición, voz y físicas, teniendo en cuenta que son su principal herramienta de trabajo, para esto se brindara una corta descripción del proceso de estas; La audición es el proceso que nos permite la percepción de las ondas sonoras a través de mecanismos anatomo fisiológicos , de igual forma se evidencia deficiencias de las mismas donde se pueden presentar alteraciones y/o pérdidas; La voz es considerada un conjunto de procesos físicos anatómicos que comprenden la fonación, respiración y resonancia, que pasa por diferentes procesos aerodinámicos, cuenta con varias características como el tono, timbre e intensidad, para así mismo ser percibidas, lo que diferencia a cada ser humano, por otro lado los procesos ergonómicos son definidos como La ergonomía, por consiguiente, examina la relación entre la gente y otros recursos de un sistema con el objeto de impulsar la paz humano y el rendimiento del sistema, para esto se requiere de diferentes acciones preventivas como cuidados auditivos, vocales y físicos con el fin de preservar estas funciones en un contexto laboral en pro del bienestar comunicativo y calidad de vida.

CAPÍTULO 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO:

* 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Área de desarrollo

 El siguiente proyecto se realizó en el área de seguridad y salud en el trabajo, donde se implementan estrategias de promoción y prevención en audición, voz y físico en los empleados del Centro de atención telefónica Teleperformance.



*Ilustración 1. Mapa de la extensión de la empresa Teleperformance.*

Misión

“En Teleperformance ofrecemos en todo momento una experiencia única para el cliente, resultado de nuestro compromiso y pasión por la excelencia. Así, creamos oportunidades y valor para nuestros empleados, clientes, consumidores, accionistas y la Sociedad en general” (Teleperformance, s.f.) Teleperformance es un lugar donde trabajamos para personas, así es como ponemos nuestro compromiso en práctica, esta es la compañía que inspira a aprender, a enseñar, a crecer, una compañía que te motiva; a ser feliz para marcar la diferencia, esto es lo que importa: su negocio es nuestro negocio, juntos construimos la mejor alianza. Tenemos el conocimiento y los recursos para garantizar una experiencia de servicio al cliente excelente en todo el mundo. Esto es Teleperformance (Teleperformance, s.f.)

DIAGNOSTICO DESCRIPTIVO POBLACIONAL

Se realizó una observación directa no participante en el centro de atención telefónica Teleperformance, identificando una población de profesionales de la Salida en intermedia de edades comprendidas entren los 23 a los 50 años. Por medio del diligenciamiento de una lista de chequeo que contiene 27 preguntas dirigidas a las estrategias auditivas, vocales y ergonómicas encontrando los siguientes resultados Si bien la empresa en la cual laboran las personas encuestadas procura el adecuado cuidado por parte del área de la audición, también tiene algunas estrategias para el cuidado de la higiene corporal de los trabajadores, aun así las respuestas filtradas dejan en evidencia que hacen falta acciones con el fin del fortalecimiento de los procesos que mejoran la condición de salud de las personas.

Ahora bien, deja en evidencia que se necesitan profesionales idóneos encargados de mitigar los procesos de la afectación en salud por parte de las jornadas laborales y así promover espacios de pausas activas para el cuidado de la voz y la higiene corporal que hace parte del espacio del sistema en el cual laboran las personas que participaron dentro de esta investigación.

ARBOL DE PROBLEMAS

Con el fin de identificar las problemáticas presentadas en la población, indagamos sobre la matriz de riesgo la cual nos llevo a la creación del árbol de problemas a si mismo de la pregunta problema, guiando el proceso de investigación hacia las falencias presentadas a nivel auditivo, vocal y mecánico.

*Figura 1. Árbol de problemas*

PRONOSTICO

Conveniente para el centro de atención telefónica Teleperformance con sus operarios y administrativos debido a que cuentan con una red de apoyo como ayuda en salud ocupacional para la prevención de la pérdida auditiva, problemas en la voz y físicas que perjudiquen el rendimiento gremial, componentes económicos o empresariales.

CONTROL AL PRONÓSTICO

* Reconocimiento de las políticas públicas
* Charlas para los empleados que favorezcan el cuidado auditivo, de voz y físicas.
* Asesoramiento a profesionales que permita los controles a los operarios.
* Estrategias facilitadoras que promueven bienestar auditivo, vocal y físicos en los empleados del centro de atención telefónica

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los riesgos vocales, auditivos y mecánicos en trabajadores de la salud que laboran en el Call Center Teleperformance en la ciudad de Bogotá en el 2021?

* 1. OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL:

* Estudiar y reconocer los riesgos vocales, auditivos y mecánicos en trabajadores de salud que labora en el Call Center TELEPERFORMANCE en la ciudad de Bogotá en el 2021

1.2.1.1OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

* Describir y reconocer la población estudio por medio de su contexto inmediato.
* Establecer los factores de riesgos asociados a sus necesidades por medio de un instrumento de estudio.
* Determinar el grado de implementación de acciones para la prevención De las alteraciones estudiadas.
	1. JUSTIFICACIÓN

Este proyecto tiene objetivo principal Disminuir los factores de riesgo auditivos, vocales y ergonómicos en el personal de salud de los Centro De Atención Telefónica por medio de los procesos de promoción y prevención.

Según la organización internacional del trabajo (OIT), considera que la prevención es clave para mejorar la salud y seguridad en el trabajo, se ha planteado la importancia de lograr que la implementación de estas estrategias vaya dirigidas a evitar accidentes y enfermedades laborales, de igual forma serán reforzadas con un diálogo social que involucre a gobiernos y a organizaciones de empleadores y de trabajadores. Es esencial para toda organización y aún más para un Centro De Atención Telefónica el recurso humano, debido a que en los trabajadores se centra la productividad de la empresa. Para lograr un cambio y generar acciones de promoción o prevención es importante desarrollar una comunicación efectiva en todos los niveles de la organización. El impacto de este proyecto es evidenciar la implementación de las estrategias brindadas a los empleados a largo plazo, disminuyendo estos factores que afectan la salud auditiva y vocal, generando conciencia y haciendo uso de estas en sus diferentes contextos.

CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA:

* 1. MARCO TEÓRICO

USO DE AUDÍFONOS

El uso prolongado de audífonos podría causar daños irreversibles en la audición, según la OMS el uso de audífonos es un problema que afecta cada vez más a la población, el uso diario puede causar daños en el sistema auditivo si es mal utilizado.

Una de las enfermedades más graves, a consecuencia del uso prolongado de los audífonos, es las tinitas. Esta afección no tiene cura, y las personas que la padecen escuchan un sonido que no existe.1.

El primer síntoma comienza por zumbidos en el oído (acufenos) que avisan de la presencia de una lesión bien en su fase inicial o en un estado avanzado. Si esta dolencia se detecta a tiempo el problema puede ser reversible. Sin embargo, si las células del oído interno ya están muertas es señal de que ha aparecido una pérdida de audición.

La prevención es el único remedio que existe para evitar la sordera como consecuencia del empleo continuo.

La pérdida de audición se acumula a través de los años y, generalmente, se presenta sin dolor, por lo que la mayoría no acude al médico hasta que el problema se agrava.

La exposición excesiva al ruido también contribuye a sufrir afecciones cardíacas, dificultades en el aprendizaje, alteraciones en el sueño o incluso depresión.3.

La pérdida de audición inducida por el ruido es la segunda enfermedad laboral más común, reduciendo la calidad de vida de millones de personas que lo padecen.

Recomendaciones para usar audífonos

La OMS recomienda mantener el volumen de los auriculares en nivel bajo y limitar su tiempo de uso. Además, utilizar audífonos que aíslen el ruido, de esta manera el sonido ambiente no se filtra y no hay necesidad de subir el volumen.1

Peligro de pérdida de audición en trabajadores de Centro de atención telefónica

Aunque el ruido es un peligro común en casi todas las ocupaciones y en casi todos los lugares de trabajo En los últimos años, han surgido nuevos grupos de alto riesgo

debido al desarrollo de nuevos sectores. Entre ellos, los centros de llamadas o Centro de atención telefónica. Los Centro de atención telefónica son unidades de negocios que brindan soporte de productos o servicios a los clientes, proveedores, agentes y otras terceras personas a través de llamadas telefónicas.

Las consecuencias más comunes para la salud laboral se pueden clasificar como problemas visuales debido al trabajo con unidades de visualización de video, deformación de la voz debido a la conversación continua y problemas auditivos debido alusointensodeauricularesygolpesacústicosqueocurrencuandorepentinamenteuna inesperadaexplosiónderuidodealtafrecuenciasetransmiteatravésdelosauriculares del operador.

Sin embargo, hay escasez investigación sobre pérdida auditiva inducida por ruido entre operadores de centros de llamadas.

El trabajo remoto en casa nos brinda ciertos beneficios. Sin embargo, debe saber usarlas

herramientas necesarias para llevar a cabo nuestro trabajo, y una de esas herramientas es la diadema telefónica o audífonos.

Se conocen algunos beneficios, sugerencias básicas y mantenimiento de esta herramienta tecnológica, la cual podemos convertir en un elemento de prevención y confort.

Beneficios:

Permite el uso de ambas manos: Esto facilita la manipulación del computador, manejo de documentación, consultar información, tomar nota, entre otras.

Es más saludable: Al utilizar una diadema, el usuario adopta una postura más natural, erguida y ergonómica. Lo que evitamos estos dolores de cuello y lesiones cervicales que

se producen cuando se sujeta el teléfono entre la oreja y el hombro para tener las manos libres.

Aumento del rendimiento laboral: El rendimiento laboral aumenta porque los colaboradores se encuentran más cómodos y relajados al tener ambas manos libres y reducen el tiempo necesario para anotar datos u otras tareas comunes.

Sugerencias básicas:

Para proteger sus oídos, siga las siguientes normas para el uso de las diademas:

Coloqueelvolumenenlaposiciónmásbajaantesdecomenzaraescuchar.Después de comenzar a escuchar, ajuste el volumen a un nivel apropiado.

No se deberá escuchar niveles de volumen muy altos. El escuchar en forma prolongada el sonido con volumen alto podrá causar la pérdida permanente del oído.

Una vez que el volumen esté puesto, no lo aumente. Al pasar el tiempo sus oídos se adaptan al nivel de volumen, así que un nivel de volumen que no causa incomodidad podrá aun hacer daño a sus oídos.

Mantener los audífonos (auriculares) lejos del calor y la humedad. Si es posible las diademas y/o audífonos deben ser de uso personal. El auricular de las diademas debe cubrir completamente la oreja.

Colocar el micrófono 12 mm del labio inferior.

Hacer pausas de descanso a fin de evitar tiempos extendidos de exposición. Limpieza y mantenimiento:

Para hacer que la diadema o audífonos estén higiénicos, límpialos después de cada uso.

Diadema:

Antes de limpiar la diadema desconéctela del equipo al cual está conectado.

Si los auriculares poseen almohadillas de protección recubiertas en plástico o cuero, no use detergentes, alcohol, agua con jabón u otro producto directamente sobre el equipo, ya que puede averiar el micrófono y el auricular.

Retire la almohadilla del auricular para su limpieza. Utilice kits de limpieza con paños rehumedecidos para la correcta limpieza del equipo si las necesidades de higiene lo requieren.

Si los auriculares están cubiertos con almohadillas en espuma, se sugiere que cada usuario del equipo tenga su kit personal de espumas para cambiarlas al momento de usarlos.

Para los modelos de diadema que posean el auricular parcialmente dentro de los oídos se recomienda que cada usuario tenga su diadema independiente, algunos modelos permiten tener la diadema independiente del amplificador para su cambio. Si las necesidades lo exigen cada usuario puede tener su diadema independiente al amplificador.

Audífonos:

Antes de limpiar los audífonos se deben desconectar del equipo al cual esté conectado.

Utilizará alcohol, agua con jabón o detergente de poca cantidad humedecido en un paño suave o algodón. En el caso de que tus auriculares tengan almohadillas o adaptadores de goma para la oreja, retíralos y límpialos aparte.

Aplicar sobre la superficie del auricular o almohadilla y frotar. Es mejor que sea muy poca cantidad, para asegurar de no dañar nada del aparato. Por supuesto, no hay que sumergir jamás la auricular en agua.

Si ves cera de oreja en los agujeros, usa un palito pasándolo por los lados sin ir a dañar la maya para sacar la cera.

Asegúrate de que los audífonos están completamente secos antes de ponértelos o guardarlos.

Es importante mantener la higiene de las diademas o audífonos que se utilizan ya que estos pueden albergar demasiadas bacterias que pueden afectar nuestra salud.

USO DE LA VOZ EN CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Muchas son las personas que en nuestro país se encuentran empleadas en centros de telecomunicaciones comúnmente denominados "Call centers". Precisamente por ello, es importante que estos trabajadores conozcan los riesgos presentes en la actividad. En esta nota haremos referencia al uso de la voz y a la prevención de las afecciones más frecuentes.

Es muy común pensar en un Centro de atención telefónica como un centro de servicio telefónico que, basado en el uso de la tecnología, tiene la capacidad de atender altos volúmenes de llamadas. Sin embargo, este concepto olvida que detrás de cada teléfono o PC hay una persona gestionando la consulta.

De hecho, muchos estudiantes o personas jóvenes elijen esta opción laboral como su primer empleo, dada la gran demanda de las empresas que necesitan brindar un servicio de atención exclusivo para sus clientes y/o proveedores, y dar soporte a las operaciones cotidianas de la entidad.

Para cumplir con este rol, los requisitos básicos que debe reunir un operador telefónico son: tener facilidad de comunicación y capacidad de trabajo en equipo, demostrar estabilidad emocional y poseer una voz clara y agradable, con buena dicción. Cada uno de ellos debe ser practicado y sostenido durante la jornada laboral, pero mientras que los tres primeros tienen que ver con factores psicológicos de la persona, el cuarto está relacionado con los hábitos y conductas del teleoperador, que inciden directamente sobre su calidad vocal. La voz es la principal herramienta de trabajo de un operador telefónico, más allá del propio teléfono, de ahí la importancia de cuidarla paraque no se dañe.

Prevención de la sobrecarga del uso de la voz

En primer lugar, es necesario diferenciar algunos aspectos de la actividad del operador de un centro de llamadas respecto a la de otros profesionales de la voz.

El teleoperador realiza sus tareas en puestos de trabajo diseñados a partir de la talla media de la población laboral, y cuenta con la ayuda de auriculares, por medio de los cuales recibe la llamada y de un micrófono, por donde responde al cliente. Estas ayudas técnicas y el hecho de que la comunicación sea personal con el cliente determinan una menor intensidad o potencia de voz, y consiguientemente un menor esfuerzo en su producción.

Es por esto por lo que las acciones destinadas a minimizar el impacto de esta actividad en el órgano fonatorio de quienes la realizan se enfocan en determinados parámetros que se deben tomar en cuenta a la hora de evaluar los factores que influyen en la salud vocal.

Estos factores se pueden dividir en tres grandes grupos: BIO-FÍSICOS, AMBIENTALES y PSICOLÓGICOS. Las acciones de mitigación se centrarán en establecer las condiciones más adecuadas en cada uno de los aspectos mencionados.

Las alteraciones de la fonación comprenden desde la dificultad para producir sonidos al tratar de hablar, hasta cambios en el tono o calidad de la voz, que puede sonar débil, excesivamente velada, chillona oronca.

Dichas alteraciones se producen con mayor frecuencia en las profesiones donde la voz se utiliza de forma predominante, tal es el caso de los trabajadores de los centros de llamadas. En el origen de estas alteraciones intervienen factores

Muy diversos:

* Características del órgano fonatorio del trabajador.
* Medio ambiente de trabajo (humedad relativa ambiental, contaminantes).
* Antecedentes de alergias ambientales.
* Tiempo de trabajo y pausas de descanso.

Algunos de los trastornos más comunes son:

LARINGITIS:

Se caracteriza por una voz áspera o ronca, y se debe a la inflamación de las cuerdas vocales. En general es causada por un excesivo uso de la voz, infecciones, irritantes inhalados, etc.

NÓDULOSVOCALES:

Son crecimientos benignos (no cancerosos) sobre las cuerdas vocales, producidos por el abuso de la voz. Normalmente aparecen en las áreas que reciben la mayor parte de la presión cuando las cuerdas vocales se juntan y vibran. Hacen que la voz se vuelva ronca, baja y entrecortada.

PÓLIPOS VOCALES:

Es un crecimiento blando, benigno (no canceroso) parecido a una ampolla. Normalmente crece sólo sobre una cuerda vocal y se produce por un mal uso continuo de la voz. Provoca que la voz sea ronca, baja y entrecortada.

Prevención de los problemas foniátricos

Los trabajadores de los centros de llamadas deben recibir información y formación para detectar los posibles "vicios fonatorios", consistentes en determinadas formas de emitir la voz que generan una sobre carga en las cuerdas vocales. Para esto se enumeran una serie de recomendaciones para tener en cuenta:

Para reducir el riesgo de forzar la voz, el teleoperador puede introducir pequeños saludos y alguna pregunta en la conversación; así, mientras los clientes responden, consigue micro descansos al hablar.

Facilitar el consumo de líquidos por parte de los operadores en sus puestos de trabajo.

El riesgo de padecer problemas de voz se incrementa al sufrir un catarro. Cuando esto ocurre, lo adecuado es reasignar tareas para que los afectados realicen aquellas que no impliquen el mantenimiento de conversaciones. Así se reducirá este riesgo.

Mantener una postura corporal correcta: espalda, hombros y caderas bien alineados son fundamentales para amplificar la voz y no forzar la garganta.

Buscar momentos para la relajación sobre todo de los hombros, cuello, laringe y cara.

No fumar: el humo contiene productos tóxicos, su inhalación produce irritación y modificación de la mucosa del aparato respiratorio; las secreciones se tornan más espesas y no cumplen de manera eficaz las funciones de lubricación.

Puede producir lesiones de roce en las cuerdas vocales. El excesivo consumo de nicotina genera un aumento de las secreciones gástricas que inflaman la región faringolaríngea.

Moderar el consumo de café, té, mate: producen ansiedad, temblor, irritabilidad, insomnio, sequedad de las mucosas, trastornos gastrointestinales, hipertensión y alteraciones de los ritmos respiratorio y cardíaco.

Consumir alimentos evitando los condimentos picantes que irritan la mucosa digestiva: vinagre, pimienta, ají molido y mostaza.

 Se debe recordar la proximidad anatómica de los sistemas respiratorio y digestivo. Además, evitar ingerir alimentos (sólidos-líquidos) a temperaturas extremas. Incluir proteínas en la dieta, ya que favorecen la tonicidad muscular.

No abusar de la calefacción o del aire acondicionado: resecan las mucosas, así como los ambientes contaminados con humo y ruido.

Evitar la ropa muy ajustada al cuerpo, que no permite un correcto desplazamiento costo diafragmático.

No utilizar intensidades vocales excesivas, ni gritar, sobre todo en situacionesdeenfadooestrésyaquelascuerdas-ocalesadquierenciertarigidez y pueden lesionarse.

No hablar con otra persona a gran distancia, esta situación aumenta notablemente la tensión glótica.

No competir con el ruido externo, por ejemplo, en una calle muy transitada y ruidosa, en un vehículo en movimiento o en una discoteca.

No hablar con el aire residual de los pulmones, esto exige un gran esfuerzo a nivel de la glotis.

Evitar las bocanadas de aire cuando se habla o se canta, ello constituye una agresión para la delicada mucosa que recubre las cuerdas vocales.

No efectuar el carraspeo brusco y sonoro, irrita los pliegues vocales, es probable que se produzcan micro lesiones.

Evitar exponerse al sol antes de una tarea profesional, ya que produce una intensa relajación muscular, incluyendo al sistema fonatorio.

Hay que recordar que algunos medicamentos producen algunos trastornos en el funcionamiento general del organismo, tales como: sequedad de mucosas, estreñimiento, etc.

Ingerir diariamente líquido y 6 vasos de agua dos horas antes de un esfuerzo vocal prolongado o intenso, evitando las bebidas gaseosas. Este hábito colabora en la lubricación del aparato vocal.

Evitar el uso frecuente de auriculares a altas intensidades (Walkman,MP3), produce un daño auditivo progresivo alterando el "autocontrol fonatorio".

Realizar un calentamiento vocal antes de realizar un uso sostenido de la voz.

Como medidas complementarias, se sugiere a los empleadores de Centros de llamadas realizar en los exámenes preocupaciones el estudio del aparato fonatorio de los postulantes, e implementar un programa de capacitación y control en el cuidado del aparato fonatorio teniendo en cuenta que la voz no se gasta, se usa incorrectamente.

Finalmente, cabe aclarar que las medidas propuestas en base a los datos científicos recopilados están orientadas a minimizar el impacto de la actividad sobre el órgano fonatorio; en ningún modo se puede determinar que eliminan al agente de riesgo como tal, siendo necesario un seguimiento y control del impacto de la medida en los teleoperadores por parte de los servicios de Medicina del Trabajo y de Higiene y Seguridad Laboral.

POSTURA FISICA DISFUNCIONAL

Es bastante frecuente que a causa de una postura corporal disfuncional se afecte la voz, además de impedir que fluya con naturalidad, estas posturas físicas resultan incómodas y dolorosas.

Ejemplos clásicos:

Encorvarsebajandoloshombrosycargandoelpesohaciadelante(posicióndeagobio): dificulta los movimientos de los músculos respiratorios y del aparato fonador, presionando la zona, y desviando la proyección de la luz.

Recostarse sobre un respaldo: apaga el sonido.

Apoyar el cuerpo sobre los codos en la mesa de trabajo: también apaga el sonido y provoca un estado de tensión en varios músculos.

Tocarse la cara o la boca al hablar: deforma los sonidos agregando falsos resonadores.

Cruzar los brazos: apaga los sonidos graves y dificulta la respiración.

Desequilibrar la cabeza: presiona los músculos del cuello, lo que impide el trabajo libre del aparato fonador.

La ergonomía es la ciencia que estudia la interacción del ser humano con los elementos de trabajo y trata de adaptar las tareas, los objetos, las herramientas y el entorno en general a la capacidad y necesidades de los trabajadores, de manera que se mejore la eficiencia, seguridad y bienestar en sus puestos de trabajo.

La actividad de un Centro de atención telefónica no es ajena a los posibles riesgos ergonómicos, pues las personas que la realizan pasan varias horas en posturas sedentarias, utilizando unas herramientas que suponen un enorme esfuerzo tanto de la estructura anatómica como para el sistema nervioso central.

Factores de mobiliario, acústicos, térmicos, de higiene o de distribución de espacios son básicos para establecer un entorno laboral adecuado y saludable y es sobre estos planos donde la ergonomía ayuda a estudiar y mejorarlas condiciones de trabajo.

Iniciaremos con unas consideraciones importantes sobre las características de los Centro de atención telefónica:

* Extensas jornadas
* Espacio es reducido en los puestos de trabajo
* Las condiciones de estrés en la atención
* Actividades repetitivas, asimismo la postura.

La labor principal consiste en digitar y hablar durante horas, entonces es preciso cuidar la voz.

Hay muchas personas alrededor concentradas en su labor, por lo tanto, se debe guardar respeto por el compañero.

¿Pero cómo cuidar nuestra salud en el trabajo con estas condiciones? Recomendación

La primera recomendación, es tener una postura adecuada, ya que estamos expuestos a estar muchas horas sentados. Importante tener en cuenta que son espacios cerrados y, además, las sillas, pantallas o escritorios están fuera de los rangos ergonómicos. Lo más importante sería entonces.

Ergonomía

Lo segundo corresponde a los elementos ergonómicos en el puesto de trabajo, por ejemplo, las sillas ergonómicas son un factor muy importante para prevenir problemas de espalda o también puedes utilizar un cojín ergonómico para darle el soporte necesario.

 Deberás tener tus pies pegados al suelo o sobre un descansa pies, es indispensable tener la pantalla de tu computador al nivel de los ojos para esto tienes que utilizar un brazo ergonómico que sostenga tu pantalla a la altura adecuada y que ahorre espacio, por otro lado, una mesa eleva pantalla mini, también puede ser una solución económica para espacios pequeños, por último, necesitarás un par ratón y apoya muñecas para la ergonomía de tus manos y brazos, evitando enfermedades laborales.

Descanso

Finalmente, además de tener los elementos ergonómicos que debes realizar pausas activas de cinco minutos por cada 45 minutos. Puedes hablar con tus compañeros, por ejemplo. Hacer ejercicios de espalda, hombros, cabeza, y cuello. Recuerda tomar mucho líquido, debido a que la labor expresamente con la voz

ANTECEDENTES INDIRECTOS

Se realizo una búsqueda de proyectos relacionados con las temáticas presentadas durante la investigación logrando encontrar los siguientes estudios:

* García-Villegas, J., Madrid-Pineda, D. M., Carvajal, R., & Cuervo, C. (2015). Fatiga Auditiva y Descenso en el Umbral Auditivo en Operadores de un Centro De Atención Telefónica. Revista Colombiana de Salud Ocupacional, 3(2), 5-6. teniendo como objetivo el alto riesgo auditivo en centro de atención telefónica.
* Jiménez, L. M. M. (2015). Efectos auditivos de los trabajadores del área médica del Centro de atención telefónica de la empresa Redassist, Bogotá DC, julio 2012. Revista La Investigación en Posgrados, 20-25. determinar los efectos reales de las diademas auriculares sobre la salud de los trabajadores y establecer pautas de prevención y promoción para evitar dichos daños.
* Murcia, N. Mariño, P. (2017). Promoción y Prevención Auditiva y Vocal En Trabajadores De Interactivo Contact Center. 22 de abril de 2018, de Corporación Universitaria Iberoamericana Sitio web: Repositorio Iberoamericana. teniendo como objetivo promover el bienestar auditivo de los trabajadores de MECARS IMPRESORES, a través de un proyecto de prevención de pérdidas auditivas inducidas por ruido y promoción de la salud auditiva, para favorecer la productividad y el bienestar comunicativo
* Ricaute, R & Sanchez L (2009) Prevalencia de los síntomas de la voz y factores relacionados en trabajadores de la central de llamadas de Fonosanitas. Repositorio Universidad del rosario. El estudio presenta el siguiente objetivo conocer la prevalencia de los síntomas de la voz en agentes de llamadas y los factores asociados como antecedentes médicos, ocupacionales y extraocupacionales.
* Chala, C. (2012) Prevalencia de los síntomas Otorrinolaringológicos y factores asociados en los trabajadores de una central de llamadas en la ciudad de Bogotá Colombia. Repositorio Universidad del Rosario. Presentando el siguiente objetivo identificar la prevalencia de síntomas otorrinolaringológicos dados por alteraciones de la voz, compromiso auditivo.
* Lena, E. Trujillo, J. Rueda, M & Hernandez, G. (2010) Prevalencia y caracterización de la disfonía, en operadores de un Centro de atención telefónica en Bogotá Colombia. Repositorio Universidad del Rosario, tiene como objetivo determinar la prevalencia y caracterización de disfonía en 200 teleoperadores de un Centro De Atención Telefónica en Bogotá Colombia.
* Jiménez, & Castillo, M. (2012). Efectos auditivos de los trabajadores del área médica del Centro de atención telefónica de la empresa Redassist, Repositorio Aérea Andina, presentando como objetivo Determinar los efectos auditivos producidos por el uso de la diadema (auricular) en los trabajadores del área médica del Call center de la empresa REDASSIST de la ciudad de Bogotá en el mes de julio de 2012 para realizar un tamizaje y con ello brindar a la empresa las bases para establecer un programa de prevención de enfermedad auditiva.
* Orzuelo, A. (2015) Prevalencia de sintomas osteomuscualres en miembros superiores en trabajadores de un Call center de Bogotá durante te el año 2015.
* Lopez, S. Franco, D. (2019) Factor de riesgo ergonómico por video terminal en trabajadores de Call center.
* Muñoz, C. Vanegas, J. (2012) Asociación entre puesto de trabajo computacional y sintomas musculoesqueleticos en usuarios frecuentes.
* Andrade, M. Carpio, H. (2017) identificación de los factores ergonómicos y su relación con los desórdenes musculo esqueléticos (dme) en el personal del "Call center " de la empresa Road Track Ecuador S.A.
* Alvarenga, J. Bonilla, M. Gonzalez, M. (2018) Transtornos musculoesqueleticos en trabajadores administrativos con estrés laboral.
* Camela, M. Gonzalez, L. (2019) Impacto de la fatiga en la salud ostemuscular y productividad de los trabajadores de la IPS CENVED.

Teniendo en cuenta los estudios presentados evidenciamos una relación continua con el proceso de investigación basándonos en la identificación de ciertos factores de riesgos vocales, auditivos y mecánicos presentados en la población estudiada, lo cual nos permite brindar estrategias de promoción y prevención que aportan a la disminución de enfermedades laborales dentro de su contexto inmediato.

La indagación detallada de estos estudios tambien nos permite caracterizar las necesidades del os empleados de Call center presentado una visión amplia a la resolución de la pregunta problema y cumplimento de los objetivos planteados, cumpliendo con los determinantes específicos de los factores de riesgos encontrados y la normatividad que rige la institución en estudio.

ANTECEDENTES DIRECTOS

La compañía por medio de comunicaciones internas genera para todos sus empleados mensajes que contienen tipos para prevención y cuidado de la salud durante y fuera de las jornadas laborales, en dónde manejan algunos temas como seguridad y salud en el trabajo, hidratación, ejercicios, manejo de diademas y cuidado de oídos, cuidado de la voz y en algunas ocasiones habilita chat de zoom para sesiones con especialistas con algunos temas de interés de salud.

2.2 MARCO LEGAL

* Ley 1562 del 2012: En el cual se decreta el sistema de riesgos laborales, salud ocupacional y programas de salud ocupacional para el cuidado y salud de los empleados dentro de las instituciones laborales. Contaminación por ruido, ruido continuo, ruido impulsivo. Niveles de presión sonora de dB por zonas de residencia, comercial, industria
* Ley 376 de 1997: Por la cual se reglamenta la profesión de Fonoaudiología y se dictan normas para su ejercicio en Colombia.
* Ley 31 de 1995: La normativa sobre prevención de riesgos laborales está constituida por la presente Ley, sus disposiciones de desarrollo o complementarias y cuantas otras normas, legales o convencionales, contengan prescripciones relativas a la adopción de medidas preventivas en el ámbito laboral o susceptibles de producirlas en dicho ámbito.
* Decreto 1299 de 2006: Por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro.
* Decreto 614 de 1984: Determina las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país. El artículo 30 menciona específicamente la obligación de las empresas de desarrollar programas de vigilancia epidemiológica de enfermedades profesionales y patologías relacionadas con el trabajo.
* Resolución 1792 de 1990: Modifica los valores límites permisibles para la exposición ocupacional al ruido. Utiliza la taza de intercambio de 5 dB y el nivel de criterio de 85 dB. Aplicable a ruido continuo e intermitente, sin exceder la jornada máxima laboral vigente de ocho horas.
* Ley 9 de 1979: Norma para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones. Artículo 106. El Ministerio de Salud determinará los niveles de ruido, vibración a que puedan estar expuestos los trabajadores.
	1. MARCO METODOLÓGICO

Para este proyecto utilizaremos un enfoque metodológico mixto en el cual podemos obtener resultados de manera cuantitativa y de manera cualitativa, la interpretación de resultados se realizara a partir de estadísticas y el estudio de los procesos llevados a cabo para lograr los objetivos, para este proyecto epidemiológico nos enfocaremos en el personal de salud, se realizaran observaciones directas e indirectas al igual que encuestas entre otras actividades que nos permitan obtener los resultados y así poder evidenciar el nivel de riesgo que presenta el personal de salud.

|  |
| --- |
| RIESGOS VOCALES, AUDITIVOS Y MECANICOS EN TRABAJADORES DE LA SAUD DEL CALL CENTERTELEPERFORMANCE |
|  OBJETIVO GENERAL: Disminuir los factores de riesgo auditivos, vocales y ergonómicos en el personal de salud de los Centro De Atención Telefónica por medio de los procesos de promoción y prevención |
| FASES | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | METAS | INDICADORES | ACTIVIDADES | SUB - ACTIVIDADES | PRODUCTOS |
| CARACTERIZACIÓN  | Caracterizar las necesidades específicas de los empleados del centro de atención telefónica Teleperformance respecto al cuidado auditivo, vocal y físico. | Lograr que el 50% de la población respondan la encuesta. | Total, de encuestas realizadas sobre el total de población  | Aplicación de listas de chequeo.  |  Realización de los ítems y análisis de los resultados  |  |
| APLICACIÓN  | Conocer las estructuras y funciones del sistema auditivo, vocal y físico como medio importante de la comunicación y función del cuerpo humano.  | Lograr que el 50% de los trabajadores identifiquen las estructuras y funciones de la audición la voz y físicas.  |  El 50% de la población sobre la población participante  |  | * Revisión teórica
* Planeación y búsqueda de material
* Organización y lugar de ubicación de la población
 |  |
| Sensibilizar a los trabajadores sobre las deficiencias asociadas a la audición, la voz y ergonómicas en relación con el autocuidado.  | Lograr la participación del 60% de los trabajadores.  | 50% de la población sobre la población participante |  | * Revisión teórica
* Planeación y búsqueda de material
* Organización y lugar de ubicación de la población
 |   |
| SEGUIMIENTO  | Identificar la implementación de estrategias brindadas sobre, el cuidado auditivo y vocal a los trabajadores. | Que el 80 % de las personas abordadas apliquen las estrategias brindadas en la capacitación  | Total, de población en actividad sobre la población total  | Observación directa no participante. Recolección de datos con lista de chequeo.  | * Análisis de datos
* Comparación de resultados
 |  |

*Tabla 1. Metodología*

* 1. CONSIDERACIONES ETICAS

La investigación que se llevó a cabo se realizó con información brindada por el personal profesional que labora en la institución, la cual fue utilizada para la caracterización del proyecto, lo que significa que dicha información será manejada con base a la Resolución 8430 de 1993 la cual establece los parámetros para la investigación, la información obtenida por parte de los empleados de la institución no es información sensible de la compañía, por lo que se puede decir que con dicha información no se obtendrá ninguna clase de beneficio, lo que a su vez permite indicar que este proyecto es de bajo riesgo.

CAPÍTULO 3. ANÁLISIS DE RESULTADOS:

3.1. ASPECTOS POSITIVOS

|  |  |
| --- | --- |
| **LA EMPRESA CUENTA CON:** | * Espacios libres de ruido
* Pausas activas
 |
| **GARANTIZA:** | * Limpieza de diademas
* Accesorios para la ergonomía en el espacio laboral y promover la higiene postural
* Aspectos laborales en horario dentro de las 8 horas.
 |
| **CUENTA CON INFORMACIÓN DE:** | * Los riesgos sobre el mal uso vocal y auditivo
* Campañas publicitarias para la prevención de futuras lesiones
 |

*Tabla 2. datos obtenidos de encuesta aplicada a trabajadores del Centro De Atención Telefónica.*

3.2. ASPECTOS POR MEJORAR

* Realizar un mayor número de capacitaciones periódicas para el cuidado de la voz y audición de los trabajadores
* Mejorar comodidad para la proyección de la voz
* La disminución de la fatiga auditiva
* Garantizar un profesional en fisioterapia para valoración periódica de la postura, ya que debería ser con mayor frecuencia en aras de no adoptar posturas inadecuadas por las jornadas laborales
* Garantizar un profesional en fisioterapia para valoraciones posturales.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **AUDICIÓN** | **VOZ** | **MECANICOS** |
| Conclusión: en esta pregunta Podemos observar que de los 13 turbinados de Call sentí 7,7% realizan pausas activas durante su jornada laboral, el 61,5% no realice ninguna pausa activa Durante la jornada lo cual genera fatiga auditiva y diminución del umbral auditivo y el 30,8% a veces realice pausas activas mencionando que las realizan cuando se les presenta el tiempo. | Conclusión: en esta pregunta podemos observar que de los 13 trabajadores de Call sentí 61,5% a veces tiene una postura adecuada en el monte de proyecta su voz, el 15,4% no tiene una postura adecuada lo cual no permite la proyección adecuada de la voz y genera fatiga y el 23,1% si mantiene una postura adecuada para la proyección de su voz. | Conclusión: en esta pregunta podemos observar que de los 13 trabajadores de Call centeí 53.8% tienen conocimiento previo de las enfermedades que se pueden genera en su puesto de trabajo, el 38.5% no tiene conocimiento de las enfermedades que se pueden presentar en sus puestos de trabajo, 7,7 % tienen poco conocimiento de las enfermedades que se pueden presentar en su puesto de trabajo |
| Conclusión: en esta pregunta podemos observar que de los 13 trabajadores de Call center 7,7% realizan la rotación de la diadema, el 84,6% no realiza la rotación de la diadema durante la jornada lo cual genera fatiga auditiva y disminución del umbral auditivo y el 7,7% a veces realiza la rotación de la diadema mencionando que tienen mejor recepción del sonido en un oído el cual es el dominante | Conclusión: en esta pregunta podemos observar que de los 13 trabajadores de Call center 61,5% toma líquidos en su horario laboral, el 7,7% no toma líquidos en sus oías laborales y el 30,8% debe en cuando toma líquidos durante su jornada laboral. | Conclusión: a esta pregunta podemos decir que de los 13 trabajadores del Call Center el 38,5% de los trabajadores indican que saben cómo corregir la postura, el 46,2% que no saben cómo corregir la postura y el 15,4% a veces sabe cómo corregir la postura |
| Conclusión: en esta pregunta podemos observar que de los 13 trabajadores de Call center 53,8%hacen uso de auriculares más de 8 horas ya sea en sus procesos laborales o personales, el 15,4% no realiza uso de auriculares más de 8 horas favoreció el descanso auditivo y el 30,8% a veces hace uso de los auriculares en su lugar de trabajo y fuera de él. | Conclusión: en esta pregunta podemos observar que de los 13 trabajadores de Call center 69,2% menciona que la institución no realiza capacitaciones para el cuidado de la voz y la audición, y el 30.8% menciona que la institución a veces realiza capacitaciones de cuidado auditivo y de voz. | Conclusión: en esta pregunta podemos observar que de los 13 trabajadores de Call center 15,4% presenta una adecuada postura en su puesto de trabajo, el 53,8% no tiene una adecuada postura en su puesto de trabajo, 30.8 debes en cuando tiene una postura adecuada en su puesto de trabajo. |
| Conclusión: en esta pregunta podemos observar que de los 13 trabajadores de Call center 53,8% presenta conocimientos previos oboe el riesgo del mal uso vocal y auditivo, el 23,1% no tiene conocimiento sobre el mal uso vocal y auditivo y el 23,1% tiene conocimiento, pero no los suficientes para realiza un adecuado uso de la voz y audición. | Conclusión: en esta pregunta podemos observar que de los 13 trabajadores de Call center 30,8% menciona que la institución brinda espacios que permiten una proyección de voz adecuada, el 15,4% menciona que la institución no brinda espacios que permiten una proyección de voz y 53,8% menciona que debes en cuando la institución brinda espacios que permite nunca proyección de voz | Conclusión: a esta pregunta podemos decir que de los 13 trabajadores del Call Center el 38,5% indica que los trabajadores utilizan los computadores a la altura de los ojos, el 30,8% no utilizan los computadores la altura y el 30,8% a veces cuentan con el computado a la altura adecuada. |
| Conclusión: en esta pregunta podemos observar que de los 13 trabajadores de Call center 69,2% realiza adecuada limpieza de sus instrumentos laborales, el 7,7% no realiza la limpieza adecuada de sus instrumentos de trabajo y el 23,1% debes en cuando realiza adecuada limpieza de sus instrumentos de trabajo. | Conclusión: en esta pregunta podemos observar que de los 13 trabajadores de Call center 69,2% menciona que la institución sabe los riesgos que presentan sus operarios por el mal uso vocal y auditivo, el 15,4% menciona que la institución no sabe los riesgos que presentan sus operarios por el mal uso vocal y auditivo, el 7,7% menciona que debes en cuando la institución sabe los riesgos que presentan sus operarios por el mal uso vocal y auditivo y el 7,7% no sabe si la institución sabe de los riesgos | Conclusión: a esta pregunta podemos decir que de los 13 trabajadores del Call Center el 7,7% los trabajadores indican que realizan pausas activas, el 46,2% que no realizan pausas activas el 46,2% indica que a veces realizan las pausas activasConclusión: a esta pregunta podemos decir que de los 13 trabajadores del Call Center el 76,9% de los trabajadores reconocen la necesidad de una copiecita postura, el 15,4% no reconocen la necesidad y el 7,7% a veces reconocen la necesidad de una copiecita postura. |

*Tabla 3. Resultados lista de chequeo.*

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES:

Por lo que podemos llegar a decir que los objetivos establecidos durante esta investigación se cumplieron en su totalidad porque:

* Se lograron identificar los riesgos a los cuales se encuentran expuestos los profesionales durante sus jornadas laborales.
* la institución cuenta con estrategias ya establecidas para que el personal pueda prevenir la aparición de enfermedades profesionales, como espacios libres de ruidos, elementos adecuados para el desarrollo laboral, horarios adecuados y elementos para el mantenimiento postural y de higiene
* Debe de capacitar al personal encargado del área de salud ocupacional para que realice el seguimiento e identificación individual de casos en riesgo laboral
* La empresa debe de realizar un trabajo grande en concientizar a todo su personal, en dónde demuestre que estás estrategias no solo son por cumplimiento de unas normativas en seguridad y salud en el trabajo, sino que además son estrategias que benefician a toda la comunidad ya que previene enfermedades en sus trabajadores.
* La empresa identifica que estás estrategias disminuyen las cifras de enfermedad laboral, disminuyendo el ausentismo y así la prestación del servicio al cliente final es de óptimas condiciones.

REFERENCIAS

* . Para hacer uso de este contenido cite la fuente y haga un enlace a la nota original en Primicias.ec: <https://www.primicias.ec/noticias/tecnologia/uso-audifonos-perjudicial-audicion/>
* . https://www.gaesjunior.com/actualidad-junior/los-riesgos-del-uso-de-auriculares/
* [http://www.essalud.gob.pe/essalud-uso-frecuente-de-audifonos-puede-causar-danos-irreversibles/4.https://midebien.com/peligro-de-perdida-de-audicion-en-trabajadores-de-call-center/](http://www.essalud.gob.pe/essalud-uso-frecuente-de-audifonos-puede-causar-danos-irreversibles/4.https%3A//midebien.com/peligro-de-perdida-de-audicion-en-trabajadores-de-call-center/)
* https://blog.cellvoz.com/herramientas-de-trabajo-diademas-telef%C3%B3nicas-o-aud%C3%ADfonos
* https://web.gruposancorseguros.com/ar/es/novedades/uso-de-la-voz-en-callcenter
* https://www.relacioncliente.es/ergonoma-una-mejora-productiva-para-los-call-centers-16643/8.https://surtinova.com/ergonomia-en-los-call-center/
* AUTONOMA, U. (2021). Riesgos de trabajo del personal de salud. Retroceded 19 May 2021, Fromm https://www.slideshare.net/irisnt/riesgos-de-trabajo-del-personal-de-salud
* Jackson-Minardi, M. (2002). La voz patológica (1st ed., pp. 152-248). Buenos Aires Argentina.
* Boone, D. (1983). La voz y el tratamiento de sus alteraciones (2nd ed.). Argentina: Medica Panamericana.
* Jerger, J. (1977). Últimos avances en audiología (1st ed.). Barcelona: Toray-Masson.
* Congreso, C. (2018). Ley 376 de 1997. Retrieved from https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles105005\_archivo\_pdf.pdf
* Katz, J., Chasin, M., English, K., Hood, L., & Tillery, K. (2015). Handbook of clinical audiology (7th ed.). Philadelphia: Wolters Kluwer Health.
* Stach, B. (1996). Clinical audiology (2nd ed.). Estados Unidos: Text book.
* Colombia, C. (2006). REAL DECRETO 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro | Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
* (INSHT). Retrieved from <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnexoid=8949e23615dc5110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnextchannel=ff3cc6b33a9f1110VgnVC>
* Congreso, C. (1984). Congreso de Colombia. Retrieved from http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto\_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracio
* García-Villegas, J., Madrid-Pineda, D. M., Carvajal, R., & Cuervo, C. (2015). Fatiga Auditiva y Descenso en el Umbral Auditivo en Operadores de un Centro De Atención Telefónica. Revista Colombiana de Salud Ocupacional, 3(2), 5-6
* Jimenez, L. M. M. (2015). Efectos auditivos de los trabajadores del área médica del centro de atención telefónica de la empresa Redassist, Bogotá DC, julio 2012. Revista La Investigación en Posgrados, 20-25.
* . Perspectiva fonoaudiológica desde el desarrollo humano para el bienestar comunicativo en el escenario empresa
* Murcia, N. Mariño, P. (2017). Promoción y Prevención Auditiva y Vocal En Trabajadores De Interactivo Contact Center. 22 de abril de 2018, de Corporación Universitaria Iberoamericana Sitio web: Repositorio Iberoamericana.
* Ricaute, R & Sanchez L (2009) Prevalencia de los síntomas de la voz y factores relacionados en trabajadores de la central de llamadas de Fonosanitas. Repositorio Universidad del rosario.
* Chala, C. (2012) Prevalencia de los síntomas Otorrinolaringológicos y factores asociados en los trabajadores de una central de llamadas en la ciudad de Bogotá Colombia. Repositorio Universidad del Rosario.
* Lena, E. Trujillo, J. Rueda, M & Hernandez, G. (2010) Prevalencia y caracterización de la disfonía, en operadores de un centro de atención telefónica en Bogotá Colombia. Repositorio Universidad del Rosario
* Jimenez, L, & Castillo, M. (2012). Efectos auditivos de los trabajadores del área médica del centro de atención telefónica de la empresa Redassist, Repositorio Aerea Andina.
* Garcia, J. Pineda, D. Carvajal, R. & Cuervo, C. (2013). Fatiga Auditiva y Descenso en el Umbral Auditivo en Operadores de un Centro De Atención Telefónica.

ANEXOS

**CRONOGRAMA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN GENERAL** | **TRABAJO DE GRADO I** | **TRABAJO DE GRADO II** |
| **MES 1** | **MES 2** | **MES 3** | **MES 4** | **MES 1** | **MES 2** | **MES 3** | **MES 4** |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **FASE** | **ACTIVIDAD** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| I | Observación inicial directa eindirecta |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Caracterización de la población |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Recolección de información |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Socialización de Avances(Trabajo de Grado I) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| II | Recolección de resultados |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Actividades de promoción yprevención |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| III | Encuestas |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Observación final directa enindirecta |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Recolección de resultados finales |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Elaboración de Informe Final -Artículo - RAI (Trabajo de GradoII) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**PRESUPUESTO**

|  |
| --- |
| **LISTA DE RECURSOS REQUERIDOS (FÍSICOS, HUMANOS Y ECONÓMICOS)** |
| **NOMBRE DEL ÍTEM** | **VALOR UNITARIO** |
| Resma de papel | $ 10.000 |

|  |  |
| --- | --- |
| computador | $1200000 |
| impresora | $300.000 |
| impresiones | $300 |
| cartucho de impreso color negro | $ 5.000 |
| cosedora | $2.0000 |
| caja de ganchos de cosedora | $20000 |
| Video Beam | $1.500.000 |
| televisor 42 pulgadas | $1.500.000 |
| poster | $10.000 |
| cartulinas | $600 |
| blog de hojas iris | $1.200 |
| Tijeras | $2.000 |
| Marcadores por caja | $4.500 |
| Cinta transparente | $800 |
| bolsa de dulces | $2.500 |
| pistola de silicona | $5000 |
| transporte | $5.000 |
| Transmilenio | $2.400 |
| Alimentación | $5.000 |

|  |
| --- |
| **Formato Presupuesto - Proyectos de Presupuesto Social -** |
| **TITULO DEL PROYECTO: ESTUDIO DE LOS RIESGOS VOCALES, AUDITIVOS Y MECANICOS EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL CALL CENTER TELEPERFORMANCE EN BOGOTÁ EN EL 2021** |  |
| **NOMBRE DEL SITIO:** TELEPERFORMANCE |
| **NOMBRE DE LOS RESPONSABLES: YURI LORENA JIMENZ RODRIGUEZ, GERALDINE VANESSA MANTA AVILA, LIANA MICHELLY SOUZA CAMACHO** |  |

|  |
| --- |
|  |
| **ASISTENCIA (Incluyen transporte y refrigerio de cada integrante)** |
| **Descripción** | **Costo unitario** | **# de asistencias** | **Total** |
| Asistencia a la empresa teleperformace | $ 5.000 | 10 | $ 50.000 |
| **TOTAL** | **$ 50.000** |
| **MATERIALES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO (No incluidos en el ítem anterior)** |
| **Descripción de material** | **Costo unitario** | **Cantidad** | **Valor** |
| Resma de papel | $ 12.000,00 | 5 | $ 60.000 |
| computador | $ 1.200.000,00 | 2 | $ 2.400.000 |
| impresora | $ 300.000,00 | 2 | $ 600.000 |
| impresiones | $ 300,00 | 100 | $ 30.000 |
| cartucho de tinta negra | $ 5.000,00 | 4 | $ 20.000 |
| cosedora | $ 2.000,00 | 2 | $ 4.000 |
| ganchos de cosedora | $ 2.000,00 | 5 | $ 10.000 |
| video Beam | $ 1.500.000,00 | 1 | $ 1.500.000 |
| televisor | $ 1.500.000,00 | 2 | $ 3.000.000 |
| poster | $ 10.000,00 | 4 | $ 40.000 |
| cartulinas | $ 600,00 | 10 | $ 6.000 |
| blog de hojas iris | $ 1.200,00 | 5 | $ 6.000 |
| tijeras | $ 2.000,00 | 2 | $ 4.000 |
| cinta transparente | $ 800,00 | 2 | $ 1.600 |
| bolsa de dulces | $ 2.500,00 | 4 | $ 10.000 |
| **TOTAL** |  |  | **$ 7.691.600** |
| **RECURSO HUMANO** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Descripción, Entidad que presta el servicio y tiempo** | **Costo** | **Cantidad** | **Valor** |
| Diseñador gráfico o asesor de diseño - Particular, por hora | $ 60.000 | 5 | $ 300.000 |
| Fonoaudióloga | $ 150.000 | 16 | $ 2.400.000 |
| Fisioterapeuta y enfermera jefe  | $ 100.000 | 90 | $ 9.000.000 |
| Ingeniero de sistemas, por hora | $ 60.000 | 3 | $ 180.000 |
| audióloga, por hora | $ 150.000 | 4 | $ 600.000 |
|  |  |  | $ 0 |
| **TOTAL** |  |  | **$ 12.480.000,00** |
| **OTROS GASTOS** |
| **Descripción** | **Costo unitario** | **# requerido** | **Valor** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **TOTAL** |  |  |  |
| **TOTAL, PRESUPUESTO:** | **$ 20.221.600** |

**LISTA DE CHEQUEO**

 **CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA**

**LISTA DE CHEQUEO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **INDICADOR**  | **SI**  | **NO** | **A VECES** |
|  | **EMPLEADOS** |  |  |  |
| **1** | ¿Los trabajadores realizan pusas activas que permita el descanso auditivo? |  |  |  |
| **2** | ¿Los trabajadores realizan rotación de diadema? |  |  |  |
| **3** | ¿Los empleados utilizan más de 8 horas los auriculares? |  |  |  |
| **4** | ¿Los trabajadores tienen posturas adecuadas que permitan buena proyección de la voz? |  |  |  |
| **5** | ¿Los empleados toman bebidas frías o calientes en horas laborales? |  |  |  |
| **6** | ¿Los empleados tienen previo conocimiento de los riesgos que tienen en el trabajo sobre el mal uso vocal y auditivo? |  |  |  |
| **7** | ¿Los empleados realizan limpieza a sus instrumentos laborales (diademas)? |  |  |  |
| **8** | ¿Los trabajadores tienen conocimiento a cerca de las enfermedades que se pueden adquirir por el puesto de trabajo? |  |  |  |
| **9** | ¿Los trabajadores saben cómo corregir la postura para mejorar la ergonomía durante las horas de trabajo? |  |  |  |
| **10** | ¿Los trabajadores tienen una adecuada postura al estar sentados? |  |  |  |
| **11** | De acuerdo con la ergonomía ¿los trabajares utilizan los computadores a la altura de los ojos, con el fin de mitigar una hipercifosis cervical? |  |  |  |
| **12** | ¿Los trabajadores realizan pausas activas con el fin de mitigar desordenes musculoesqueléticos, por posturas prolongadas? |  |  |  |
| **13** | ¿Los trabajadores reconocen la necesidad de una correcta postura en su lugar de trabajo? |  |  |  |
|  | **INSTITUCIÓN** |  |  |  |
| **8** | ¿La institución cuenta con espacios libre ruido y otros contaminantes? |  |  |  |
| **9** | ¿La institución brinda pausas activas a los empleados en horas laborales? |  |  |  |
| **10** | ¿La institución realiza controles auditivos periódicos a los empleados o casos especiales que se presenten? |  |  |  |
| **11** | ¿La empresa realiza capacitaciones periódicas para el cuidado de la voz y adición de sus empleados? |  |  |  |
| **12** | ¿Los puestos de trabajo brindan comodidad para la producción de voz? |   |  |  |
| **13** | ¿Los lugares de trabajo brindan al empleado un espacio que no provoque fatiga auditiva? |  |  |  |
| **14** | ¿La institución sabe los riesgos que tienen los operarios sobre el mal uso vocal y auditivo?  |  |  |  |
| **15** | ¿Realizan campañas publicitarias visuales para los empleados para que prevengan futuras lesiones? |  |  |  |
| **16** | ¿Cuentan con los recursos pertinentes para la limpieza de diademas? |  |  |  |
| **17** | ¿La institución realiza valoraciones periódicas de la postura de los trabajadores? |  |  |  |
| **18** | ¿Los puestos de trabajo cuentan con espacios y accesorios que permitan una adecuada ergonomía en el puesto de trabajo? |  |  |  |
| **19** | ¿La institución garantiza horarios laborales que no superen las 8 horas, para que los trabajadores no adopten posiciones posturales inadecuadas?  |  |  |  |
| **20** | ¿La institución garantiza un profesional idóneo (fisioterapeuta) que pueda realizar valoraciones posturales, para minimizar la adopción de posturas inadecuad durante las jornadas laborales? |  |  |  |

FORMATO DE PRIORIZACION DE RIESGOS