

**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**

KATERINE ALEXANDRA ROSERO CHAVES

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL
PEREIRA, COLOMBIA**

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**

KATERINE ALEXANDRA ROSERO CHAVES

DOCENTE: JULIO CESAR ZAPATA FRANCO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL

PEREIRA, COLOMBIA

CORRESPONDENCIA RELACIONADA CON ESTE DOCUMENTO DEBE SER

ENVIADA A:

KROSEROCHAV@UNIMINUTO.EDU.CO

2022

PAGINA DEDICATORIA

En primera instancia quiero hacer esta dedicatoria a mi madre LUCIA CHAVES y a mi abuela FLOR ELISA ROSERO quienes han sido mi gran ejemplo de vida, me han brindado su amor incondicional y a pesar de las circunstancias se han encargado de brindarme la mejor educación, e inculcarme los mejores valores que me han servido para llegar hasta aquí. Fueron ellas mi apoyo al comenzar esta etapa de mi vida y las que siempre me motivaron a seguir.

Quisiera también hacer una dedicatoria a mi hermano JHON CHAPAL, mis tías JENNY CHAVES y YOLANDA CHAVES, ellos son un motor importante en mi vida educativa, profesional y personal ya que física y moralmente siempre me acompañaron en el desarrollo de mi carrera.

Gracias, siempre recordaré todo su apoyo, ayuda y dedicación.

PAGINA DE AGRADECIMIENTO

A la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS, por formarme y permitirme ser un profesional para así alcanzar un mejor futuro.

A la entidad para la cual preste mis servicios ATENTO S.A, por brindarme la oportunidad de realizar mis practicas con ellos y así demostrar mis capacidades y virtudes como profesional, gracias por la enseñanza, todo el apoyo y la comodidad necesaria para desarrollar mis actividades sin ningún tipo de contratiempos.

A YULY PAULINA PEREZ, Asesora SST, mi jefe encargada, quien me guio en todo el proceso practico, me compartió su conocimiento, me capacitó y me formó como un mejor profesional.

A PEDRO LUIS JIMENEZ PEREZ, mi asesor y docente del proyecto de prácticas que con su dedicación y profesionalismo aportó sus conocimientos en mi formación profesional durante esta etapa.

A JULIO CESAR ZAPATA FRANCO, mi asesor de sistematización de las prácticas profesionales por su paciencia, entrega y ayuda, quien me dirigió para culminar de la mejor manera mi último proceso académico.

Es una experiencia muy grata ya que adquirí conocimientos en el campo laboral, conocí personas agradables las cuales siempre estuvieron a disposición para brindarme todo el aprendizaje.

TABLA DE CONTENIDO

PAGINA DEDICATORIA	3
PAGINA DE AGRADECIMIENTO.....	4
LISTAS ESPECIALES.....	7
LISTA DE FIGURAS.....	7
LISTA DE TABLAS	7
RESUMEN	8
PALABRAS CLAVE:	8
ABSTRACT.....	9
KEY WORDS.....	9
1.DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	10
1.1 Nombre de la organización y forma jurídica:	10
1.2 Perfil Sociodemográfico	10
1.3 Objeto social y económico del campo de práctica: Telecomunicaciones... 10	
1.4 Filosofía empresarial (misión, visión, valores):.....	11
1.5 Análisis del sector productivo.....	12
1.6 Diagrama o mapa de procesos	12
2.DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN EN SST	14
2.1 Cumplimiento de los requisitos legales	14
2.2 Análisis estadístico	16
2.2.1 Accidentalidad laboral	16
2.2.2 Enfermedades laborales	16

2.2.3 Ausentismo laboral	16
3.PROPUUESTA DE INTERVENCIÓN	17
3.1 Objetivo general.....	17
3.2 Objetivos específicos	17
3.3 Descripción detallada de la propuesta de intervención.....	17
3.5 Alcance de la propuesta de intervención	19
4.MARCO REFERENCIAL	20
4.1 Marco Contextual	20
4.2 Marco Teórico.....	28
4.3 Marco Legal	31
5.CRONOGRAMAS	32
6.PRESUPUESTO.....	35
7.LECCIONES APRENDIDAS.....	36
8.CONCLUSIONES.....	43
9.RECOMENDACIONES ADICIONALES	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
ANEXOS	48

LISTAS ESPECIALES

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.	Mapa de procesos Atento S.A. Cliente, Atento, Usuario final.....	13
Figura 2.	Flyer entregable, Importancia del Cuidado de la voz.....	37
Figura 3.	Registro fotográfico. Capacitación importancia del Cuidado de la voz.	38
Figura 4.	Flyer entregable. Capacitación calentamiento vocal.	39
Figura 5.	Registro fotográfico. Capacitación calentamiento vocal.....	40
Figura 6.	Folleto informativo ¿Por qué cuidar la voz”	41
Figura 7.	Cartilla informativa “Cuidado de la voz”	42

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Estructura legal y reglamentaria en función de SST	31
Tabla 2.	Cronograma de actividades en la práctica profesional.....	32
Tabla 3.	Cronograma de actividades de la sistematización.....	34
Tabla 4.	Presupuesto de gastos en la práctica profesional	35

RESUMEN

En este trabajo de grado se realiza la sistematización de la práctica profesional “Creación de un plan de promoción y prevención para el cuidado de la voz” en la empresa Atento S.A. sede Pereira. Este proyecto se enfoca en los colaboradores con cargo de RAC Telefónico, los cuales tiene como herramienta principal de trabajo la voz; se busca generar consciencia ofreciendo a los colaboradores a través de capacitaciones un componente teórico acerca del tema, recursos para reconocer patrones inadecuados y abusivos de la voz, recomendaciones de cuidado y técnicas para ejercitar los parámetros de la voz. De esta forma se espera que desarrollen practicas adecuadas en su entorno laboral.

PALABRAS CLAVE: PLAN, PREVENCIÓN, PROMOCIÓN, CAPACITACIÓN, SISTEMA RESPIRATORIO, APARATO FONADOR, CUIDADO, COLABORADOR, VOZ, RELAJACIÓN VOCAL.

ABSTRACT

In this degree work, the systematization of the professional practice "Creation of a promotion and prevention plan for voice care" is carried out in the company Atento S.A. Pereira headquarters. This project focuses on the collaborators in charge of RAC Telefónico, whose main work tool is voice; The aim is to generate awareness by offering employees through training a theoretical component on the subject, resources to recognize inappropriate and abusive patterns of the voice, recommendations for care and techniques to exercise the parameters of the voice. In this way, they are expected to develop appropriate practices in their work environment.

KEY WORDS: PLAN, PREVENTION, PROMOTION, TRAINING, RESPIRATORY SYSTEM, PHONE APPARATUS, CARE, EMPLOYEE, VOICE, VOCAL RELAXATION.

1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.1 Nombre de la organización y forma jurídica:

ATENTO Colombia S.A. pudiendo usar igualmente Atento S.A. (Sociedad anónima).

1.2 Perfil Sociodemográfico

Atento S.A es una empresa líder en relación con clientes y externalización de procesos de negocios de Latinoamérica y uno de los 5 mayores proveedores a nivel mundial en CRM (Customer Relationship Managemen) Y BPO (Bussines procesa outsourcing). Desde 1999 la empresa desarrolla sus actividades en cerca de 14 países, contando con alrededor de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes siendo estas empresas multinacionales líderes en sectores como: telecomunicaciones, banca, finanzas, asistencia sanitaria, consumo y administración pública, entre otros.

1.3 Objeto social y económico del campo de práctica: Telecomunicaciones.

- Objeto social: Atento SA desde el año 2011 ha incluido iniciativas del pacto global de las naciones unidas, las cuales han sido guía en el desarrollo de las actividades locales y regionales. La implementación de estos principios a la política de la compañía busca promover una cultura de integridad y confianza.
- Atento, mediante tres líneas de acción busca consolidar una economía global sostenible e inclusiva, ellos son:
- Enfoque en los empleados: Suscitar en los empleados el desarrollo personal y profesional además de proporcionar un espacio con un clima laboral agradable de tal manera que el colaborador pueda sentirse respetado y valorado con el fin perfeccionar sus habilidades.

- Ciudadanía responsable: Gran generador de empleo fomenta voluntariado e inclusión social en los lugares donde opera.
- Conciencia coeficiente: Busca promover el buen uso de los recursos naturales mediante tecnologías que reducen la producción de carbono, reducción en consumo de agua y energía y el reciclaje de residuos.
- Objeto económico: Es una empresa multinacional privada que ofrece servicios de CRM (Customer Relationship Management) Y BPO (Business process outsourcing).

1.4 Filosofía empresarial (misión, visión, valores):

Misión: Contribuir al éxito de las empresas garantizando la mejor experiencia para sus clientes.

Visión: Convertirnos en el proveedor líder de soluciones de experiencia de clientes en nuestros mercados.

Valores

Integridad: Demostramos honestidad, transparencia y respeto en todo lo que hacemos. Tenemos fuertes principios éticos, hacemos lo correcto, aunque nadie nos vea o nos vaya a juzgar.

Agilidad: Tenemos sentido de urgencia en todo lo que hacemos. Tomamos decisiones, Actuamos rápido. Cometemos errores, pero no lo repetimos.

One team: Somos una compañía global, trabajamos y ganamos como un solo equipo.

Orientación al cliente: El cliente está dentro de todo lo que hacemos. Buscamos proactivamente brindarle el mejor servicio, aportarle valor añadido. Los clientes son los últimos que evalúan nuestros servicios/resultados.

Accountability: Somos protagonistas. Cumplimos nuestros compromisos y las promesas que realizamos. Somos confiables. No ponemos excusas.

1.5 Análisis del sector productivo

Atento SA Colombia NIT 830.065.842-5 es una compañía de origen español con presencia en 14 países y más de 150.000 empleados dedicada principalmente a la prestación de servicios de marketing, mercadotecnia, venta, líneas de atención, cobranza y otros servicios de atención y gestión de procesos de terceros, businessprocess outsourcing (BPO) information technology outsourcing (ITO) Knowledge Process Outsourcing (KPO). Inicia sus operaciones en Colombia en el año 2000 Cuenta con tres sedes en la ciudad de Bogotá, una sede en Quibdó, una en Medellín y una en Bucaramanga; En Pereira Atento cuenta dos sedes ubicadas en la Cra. 4 #21-66 sede tres nevados, siendo esta la principal y Calle 22# 12-33 sede Parque Olaya, en ambas sedes se generan cerca de 2.100 empleos. Ambas sedes conformadas por un equipo de teleoperadores que brindan asistencia telefónica y chat, analistas de datos, supervisores, coordinadores, gerentes y áreas de apoyo (servicios generales, tecnología, RRHH) los cuales desarrollan sus actividades de manera presencial y en casa.

1.6 Diagrama o mapa de procesos

Figura 1. Mapa de procesos Atento S.A. Cliente, Atento, Usuario final



Nota: Fuente, Orozco, S (2015), Recuperado de

<https://docplayer.es/28175658-Propuesta-de-mejora-en-los-procesos-del-area-de-call-center-tecnico-de-una-empresa-de-telecomunicaciones.html>.

2. DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN EN SST

2.1 Cumplimiento de los requisitos legales

La normativa de seguridad y salud en el trabajo tiene como finalidad primordial proteger y reducir el deterioro de la salud de los trabajadores en sus actividades laborales, para que el trabajo sea valioso y represente verdaderamente bienestar y crecimiento personal y familiar, en el que el trabajador se sienta parte integral de una organización y, en consecuencia, una organización crece gracias al compromiso individual y colectivo de sus integrantes. El cumplimiento de la legislación en salud ocupacional disminuye los costos de una organización y beneficia a todo el personal que labora en ella. Es por esta razón que Atento S.A cumple y aplica la normatividad vigente en Colombia en su matriz de requisitos legales de la siguiente manera:

- Ley 1010 2006 por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- Código Sustantivo del Trabajo.
- 1951 regulación de Relaciones Laborales.
- Resolución 1401 2007 por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.
- Resolución 2346 2007 por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.

- Resolución 2646 2008 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de estas.
- Resolución 00000652 2012 por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dan otras disposiciones.
- Resolución 0312 2019 por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- Decreto 1072 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
- Resolución 1409 2012 por la cual se establece el reglamento de seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas.
- Decreto-Ley 1295 1994 por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
- Resolución 1792 1990 por la cual se adoptan valores límites permisibles para la exposición ocupacional al ruido.
- Resolución 2013 1986 por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo
- Resolución 2400 1979 por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.

2.2 Análisis estadístico

2.2.1 Accidentalidad laboral

Las enfermedades ligadas al sistema fonador o respiratorio no generan accidentalidad en la empresa Atento S.A. La accidentalidad en Atento S.A se presenta en su mayoría es por incumplimiento de las responsabilidades frente al sistema de seguridad y salud en el trabajo por parte de los colaboradores ya que cometen a menudo actos inseguros. Y por cuestiones de confidencialidad la empresa no brinda los índices estadísticos anuales que indiquen la cifra de estos sucesos.

2.2.2 Enfermedades laborales

En la base de datos de Atento no se ha registrado enfermedades laborales ligadas al sistema fonador, es por eso por lo que este dato no se especifica. Pero se es consciente que es habitual que los colaboradores sufran de ronquera, carraspeo, asperezas en la garganta o dolores al usar la voz de forma excesiva.

2.2.3 Ausentismo laboral

La práctica se desarrolló en el periodo de enero-junio 2022, por esto razón se trabaja con los datos del periodo de enero a diciembre de 2021 ya que la empresa entrega el reporte anual de ausentismo.

El ausentismo relacionado a este periodo fue de 1112 colaboradores incapacitados por problemas relacionados al sistema respiratorio y fonador en general.

3. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

3.1 Objetivo general

Crear un plan de promoción y prevención para el cuidado de la voz dirigido a los colaboradores de la empresa Atento S.A. sede Pereira que sea aplicable e implementable de manera continua en la empresa.

3.2 Objetivos específicos

- Capacitar a los colaboradores de Atento S.A. sede Pereira en cuanto a la sensibilización sobre el cuidado y la conservación de la voz.
- Realizar actividades o talleres de manejo y técnicas de relajación vocal a los colaboradores de Atento S.A. sede Pereira,
- Desarrollar una cartilla que permita a las próximas practicantes aplicar el plan de promoción y prevención para el cuidado de la voz dirigido a los colaboradores.

3.3 Descripción detallada de la propuesta de intervención

Atento es un denominado centro de atención telefónica, esto quiere decir que los colaboradores reciben un alto número de llamadas telefónicas. Esta labor implica que hagan un uso desmedido de la voz sin tener en cuenta la importancia del cuidado de la misma y generando como consecuencia dificultad para producir sonidos al tratar de hablar, cambios en el tono o calidad de la voz, voz débil o excesivamente velada, chillona o ronca; es decir que hay riesgo de patologías o alteraciones de la voz que afectan su salud y su desempeño laboral.

Teniendo en cuenta esto es necesario destinar actividades para el cuidado del órgano fonatorio de cada colaborador; estas actividades deben ir enfocadas en determinados parámetros que enseñen los factores que influyen en la salud vocal. Las acciones se deben realizar según la labor o función que cumple cada colaborador y son las siguientes:

- Enseñar acerca de la importancia del cuidado de la voz a través de capacitaciones puesto a puesto para hacerlo personal y poder enfocarse en problemas puntuales de cada persona. Aquí también se entrega un flyer con la información dada en la capacitación
- Una vez se tenga el conocimiento de las actividades que realizan los colaboradores que pueden afectar su voz, se continua a brindar una serie de recomendaciones basadas en sus hábitos diarios saludables que pueden aplicar para el cuidado de su voz. Aquí también se entrega un flyer con las recomendaciones y tips dados.
- En una capacitación grupal se procede a enseñar los diferentes ejercicios de relajación y pausas vocales para que practiquen en sus tiempos libres. Esto con el fin de que haya una menor intensidad o potencia de voz y consiguientemente un menor esfuerzo en su producción.
- Para complementar toda la información dada en las diferentes capacitaciones se entrega un folleto que contemple todo lo que se debe saber referente al cuidado de la voz, esto en compañía de actividades lúdicas, pausas activas y de recreación.

- Entendiendo que los trabajadores de la empresa conocen acerca del tema y entienden la importancia de su cuidado, se realiza una encuesta que contiene el folleto y 5 preguntas claves a modo de evaluación para saber la efectividad del programa.
- Teniendo en cuenta que ale empresa en su PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES EN SST no tiene un ítem que dirija actividades al cuidado de la voz, se crea una cartilla guía que incluye los temas más relevantes como: definiciones del sistema fonador, factores que le afectan, medidas preventivas, recomendaciones, y ejercicios o pausas de relajación vocal. Se espera que esta cartilla sea usada por las/los próximas/os practicantes con los colaboradores.

3.5 Alcance de la propuesta de intervención

El alcance de este plan de promoción y prevención para el cuidado de la voz es que sea incorporado dentro del cronograma de actividades anuales obligatorios que tiene la empresa Atento S.A sede Pereira con el fin de prevenir posibles lesiones en el órgano fonador en los colaboradores.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 Marco Contextual

NACIONALES:

- Taborda Osorio Harold Zamir (2018). Análisis de las cualidades acústicas y perceptuales de la voz de Teleoperadores de una empresa de Bogotá D.C

Resumen: Objetivo: Describir la relación salud vocal-trabajo de teleoperadores de una empresa de Bogotá D.C durante una semana de trabajo. Método: Estudio descriptivo correlacional de corte longitudinal. Se obtuvo información antes, durante y después de la jornada de trabajo de hábitos relacionados con la voz, calificación de la voz, autopercepción de fatiga vocal durante 3 días en una semana de trabajo. Se realizó análisis perceptual y análisis acústico de la voz. Se realizó inspección de condiciones de trabajo y mediciones ambientales de los niveles de ruido, iluminación, estrés y confort térmico. Resultados: 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. 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. El análisis acústico muestra cambios estadísticos significativos en la Intensidad,

Frecuencia Fundamental y en el Shimmer que pueden sugerir fatiga vocal. 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, personas entre 18 a 37 años y con una antigüedad laboral de 1 a 3 años en la empresa. Factores de riesgo para la voz evidencian mal estado de las diademas telefónicas y condiciones de la tarea que generan posturas inadecuadas.

- Castillo Martinez Juan Alberto & Figueredo Ruiz Jenniffer Natalia. (2016).
Evaluación de desórdenes vocales en profesionales que usan su voz como herramienta de trabajo.

Resumen: Se sabe que un 40% de la población activa trabajadora utiliza la voz como instrumento de trabajo, en especial aquellas personas que dependen de la voz (telefonistas, recepcionistas, locutores y docentes, entre otros), ya que en su trabajo deben intercambiar contenidos comunicativos de manera continua. La voz es el instrumento que permite revelar el pensamiento; por ello, requiere un cuidado permanente para modificar hábitos que pueden incidir en la salud general. Por sus roles en el trabajo, estos profesionales se encuentran en estados de estrés, lo cual afecta el sistema respiratorio, nervioso y muscular. En este escenario, es natural que las estructuras vocales se vean afectadas y se provoquen modificaciones o daños en las cualidades vocales. Objetivo: identificar los factores de riesgo vocal. La investigación se enfoca en el desarrollo de un protocolo de evaluación de los desórdenes vocales. Materiales y métodos: este artículo da cuenta de la primera fase: el desarrollo de un cuestionario diagnóstico, que busca identificar

factores de riesgo a los que se ven expuestos los trabajadores y, a partir de ello, clasificarlos según el grado de exposición. Resultados: el cuestionario está dividido en cuatro dimensiones: factores de riesgos personales y laborales, consolidación y análisis de la información. Con los resultados se lleva a cabo la clasificación de riesgo de los trabajadores.

- Luis Humberto Jiménez Fandiño & Carolina Wuesthoff & Juan Camilo García-Reyes (2018). Estado de los profesionales de la voz en Colombia

Resumen: Objetivos: Evaluar las características patológicas más frecuentes en los profesionales de la voz colombianos. Mostrar los factores de riesgo en esta población, individualizándolos según cada profesión. Diseño: Estudio observacional descriptivo, de corte transversal. Métodos: Revisión de historias clínicas y estroboscopias realizadas entre los años 2006 y 2010. Encuestas personales, para preguntar sobre las características de la población evaluada. Se hallaron medidas de tendencia central para las variables cuantitativas y porcentajes para las cualitativas. Resultados: 825 pacientes, 39% hombres y 60,1% mujeres, dentro de los cuales el 22,4% eran profesores; 9% tuvieron entrenamiento vocal; 80,4% presentaron disfonía como síntoma principal. El hallazgo estroboscópico más frecuente fue tensión muscular supraglótica. El 72% no conocen el término “profesional de la voz”, el 78% trabajan con su voz entre un 70-100%, y los pacientes esperan alrededor de seis meses para ser valorados por laringología. Conclusión: Los profesionales de la voz en Colombia tienen una alta prevalencia de trastornos de la voz, similares a los reportados en

la literatura mundial, que se correlacionan con la ausencia de entrenamiento vocal y atención tardía.

- Luna Pantoja Maria Alejandra (2019). La voz, una como herramienta de trabajo

Resumen: Se sabe que los cantantes tienen una exigencia vocal muy alta ya que es su instrumento de trabajo. La labor docente también exige trabajar con la voz, porque con ella se da a conocer lo que se quiere enseñar, Tejeda (2004) nos dice: “La voz es el instrumento fundamental para comunicarnos con los demás y en el caso de los profesores es también su herramienta de trabajo.” Antes de salir a una presentación, los cantantes calientan y preparan su voz con diferentes técnicas y ejercicios, los cuales ayudarán a prevenir futuras enfermedades. Según Hermoso (2014) “Calentar la voz previene lesiones, ayuda a aclarar la voz y hace que cualquier floritura vocal (vibratos, cambios de volumen, tono etc.) cueste mucho menos y suene mejor”, pero ¿por qué los docentes no preparan su voz si la exigencia que tienen es muy alta?, los docentes trabajan en una institución educativa como mínimo seis horas y para ello es indispensable su voz. Son seis horas en donde sus cuerdas vocales no paran de producir sonidos y tonalidades.

- Moro Velasquez Laureano (2013). Análisis de métodos de parametrización y clasificación para la simulación de un sistema de evaluación perceptual del grado de afección en voces patológicas

Resumen: Los procedimientos de evaluación de la calidad de la voz basados en la valoración subjetiva a través de la percepción acústica por parte de un experto están

bastante extendidos. Entre ellos, el protocolo GRBAS es el más comúnmente utilizado en la rutina clínica. Sin embargo, existen varios problemas derivados de este tipo de estimaciones, el primero de los cuales es que se precisa de profesionales debidamente entrenados para su realización. Otro inconveniente reside en el hecho de que, al tratarse de una valoración subjetiva, múltiples circunstancias significativas influyen en la decisión final del evaluador, existiendo en muchos casos una variabilidad interevaluador e intra-evaluador en los juicios. Por estas razones se hace necesario el uso de parámetros objetivos que permitan realizar una valoración de la calidad de la voz y la detección de diversas patologías. Este trabajo tiene como objetivo comparar la efectividad de diversas técnicas de cálculo de parámetros representativos de la voz para su uso en la clasificación automática de escalas perceptuales. Algunos parámetros analizados serán los coeficientes Mel-Frequency Cepstral Coefficients (MFCC), las medidas de complejidad y las de ruido. Así mismo se introducirá un nuevo conjunto de características extraídas del Espectro de Modulación (EM) denominadas Centroides del Espectro de Modulación (CEM). En concreto se analizará el proceso de detección automática de dos de los cinco rasgos que componen la escala GRBAS: G y R. A lo largo de este documento se muestra cómo las características CEM proporcionan resultados similares a los de otras técnicas anteriormente utilizadas y propician en algún caso un incremento en la efectividad de la clasificación cuando son combinados con otros parámetros.

INTERNACIONALES

- Barros, A (2008). La expresividad oral en call center desde la perspectiva del logopeda, supervisora y teleoperadora

Resumen: el teleoperador tiene el teléfono como único medio de contacto con el otro, por lo tanto, tiene única comunicación verbal para representar a la empresa en la que trabaja y así garantizar la satisfacción del cliente. De esta manera, es necesaria una comunicación clara que al mismo tiempo acercar y sensibilizar al cliente, así como transmitir credibilidad y naturalidad. estos aspectos que se puede obtener y mejorar a través del trabajo con la expresividad oral. dado a relevancia del tema actualmente el foco de interés de esta investigación es indagar en la expresividad oral en la visión de diferentes profesionales que actúan en el mismo segmento, los teleservicios. Objetivo: caracterizar la expresividad oral desde la perspectiva del logopeda, el supervisor y el teleoperador. Método: se realizaron entrevistas semiestructuradas a tres logopedas (F1, F2, F3) sobre la práctica que realizan con los teleoperadores, así como su visión y forma de Trabajar la expresividad oral. Cada logopeda nombró un supervisor y un teleoperador de la misma empresa donde trabaja para participar en esta investigación. la entrevista con supervisores (S1, S2, S3) cubrieron sus expectativas en cuanto a la formación en logopedia con los teleoperadores, su mirada sobre el tema de la expresividad oral y su incidencia en la relación con el cliente. Los teleoperadores (T1, T2, T3) respondieron la entrevista que indagó sobre la práctica logopedia para la realización de su trabajo, su perspectiva sobre el tema de la expresividad oral y su impacto en la relación con el cliente.

- Anna Alice f. Almeida & Leslie Piccolotto Ferreira. (2007). Cuidados con la voz: una propuesta de intervención fonoaudiológica para adolescentes

Resumen: Resumen **Objetivo:** Verificar una respuesta de los adolescentes a un sitio sobre la voz, donde la voz fue presentada no sólo como un producto mecánico, sino también como una herramienta de comunicación. **Método:** A partir de cuestionarios publicados en un sitio web dirigido a adolescentes, en dos momentos (antes y después de la navegación), se recogieron datos personales y preguntas relacionadas con la voz en cuanto a su producción, cuidados y como herramienta de comunicación. Posteriormente, los datos fueron categorizados y sometidos a análisis estadístico. **Resultados:** El grupo estuvo compuesto por individuos de ambos sexos (M=139; F=173), predominantemente en el grupo de edad de 18-19 años (41,3%). El significado de voz más atribuido por los adolescentes fue un sonido, un producto mecánico del cuerpo (62,8%), ampliado, después de acceder al sitio web, a un instrumento de comunicación. Tanto el número de citas de hábitos nocivos (802→1201) como beneficiosos (736→1121) aumentó tras la intervención. Los datos sobre la voz como herramienta de comunicación mostraron que la mayoría (59,9%) se refirió a sensaciones placenteras al comunicarse y el 75,8% atribuyó términos positivos a su voz, aunque los chicos citaron más términos negativos, específicamente, relacionados con la inestabilidad vocal.

- Villagómez María Piedad. (2011) Importancia del cuidado de la voz en la tarea docente.

Resumen: Esta disertación estudia la Importancia del cuidado vocal en la tarea docente, describiendo en primer lugar la producción normal de la voz, para proseguir con una revisión de varias patologías vocales y su tratamiento. Luego, se trata el problema del ruido en los establecimientos educativos, el cual es un factor importante cuando se trata de educación, pues afecta la asimilación del conocimiento del educando y propicia que la atención se disperse. Asimismo, el ruido incide especialmente en niños con problemas auditivos, con dificultades de atención y aprendizaje, en la enseñanza de idiomas extranjeros que requieren de una alta concentración; además, es el principal factor que produce estrés en alumnos y profesores. Toda esta problemática nos conduce al tema central de esta exposición que es analizar los motivos que hacen que el profesor deba elevar su voz, con frecuencia, lo que podría afectar su salud vocal, que puede causar ausencia laboral lo que perjudica el que hacer educativo.

- Andino Acosta & María Soledad & Chamorro Quishpe & Jessica Maricela (2021).

Resumen: El presente estudio es de tipo bibliográfico, exploratorio y explicativo; fue realizado con base a la información extraída de fuentes investigativas primarias: libros, revistas indexadas y tesis de pregrado y posgrado nacionales ubicadas en repositorios institucionales; en las que se abordó el tema Higiene vocal como medida de prevención en la disfonía funcional en docentes a través de: anátomo-fisiología de la voz, concepto de disfonía funcional, clasificación, síntomas, consecuencias, factores de riesgo, rol del terapeuta y prevención del trastorno vocal e higiene de la voz. Y se llegó a la conclusión que; los profesores se exponen a padecer disfonía funcional; es decir, alteración de la voz debido al desconocimiento de su herramienta laboral. Por ello, para prevenirla, se ofrecen

normas de higiene vocal para que los afectados concienticen sobre la importancia de la voz y empiecen a cuidarla; sin embargo, se destaca que para lograr su efectividad es necesario diversos elementos terapéuticos y de otra índole.

Los anteriores autores fueron de vital importancia a este proceso de sistematización del proyecto de practicas ya que consolidan información importante referente al tema de la voz en el ámbito de centro de atención telefónica, demostrando la importancia de la correcta prevención y cuidado de la voz en la actividad laboral de RAC telefónico. El principal objetivo en general de estos autores es generar consciencia del instrumento valioso que usan como herramienta de trabajo que es la voz, generando estrategias de fácil aplicación a su vida cotidiana para tener una voz saludable, aquí entra en el tema de la higiene vocal que ayuda a que los colaboradores conozcan de manera eficaz el uso asertivo de la misma con calentamiento y ejercicios de relajación vocal. Estos documentos también aportan conocimiento de la participación de los diferentes sistemas que intervienen al hacer uso de la voz como lo es el aparato respiratorio y el sistema digestivo, los cuales deben tener unos cuidados especiales

4.2 Marco Teórico

Inés Bustos Sánchez (1993) considera la voz como “una manifestación expresiva de la persona en su totalidad; a través de ella cada individuo logra expresarse y comunicarse con sus semejantes de una manera singular y única. La voz trasluce la vida psíquica y emocional de quien se expresa y en ella subyace una compleja acción de nervios, huesos, cartílagos y músculos, que implica al cuerpo de manera global. La voz sirve para la emisión

de las palabras y éstas a su vez lo son para comunicar, intercambiar o compartir nuestras emociones y sentimientos.”

Por lo tanto, la voz es la manera de transmitir información; es una de las principales características que diferencia al ser humano de los animales y se podría decir que es la manera de comunicación mas usada. Esta comunicación es rápida y eficaz cuando se busca emitir ideas, pensamientos o mensajes y se hace través de la producción de sonidos, a esto se le denominado “hablar”, en donde hay un emisor y uno o varios receptores.

Hablar es una actividad motora en la que se involucran varios sistemas anatómicos, como lo es el sistema neurológico, el sistema respiratorio, el sistema fonatorio y el sistema circulatorio. Según Aceto, G (2005), “no existe un órgano específico productor de la voz. La emisión de la voz se produce por las vibraciones del aire en la laringe. Ésta se modula mediante la totalidad del aparato fonador, produciéndose la voz humana por la acción del soplo respiratorio al pasar por la glotis laríngea, ubicada entre la tráquea y la faringe.” Es decir que se involucran varios procesos en conjunto coordinado para expresarse y producir el habla.

Si la voz se usa como fuente principal para la comunicación, en muchos casos también se vuelve necesaria en ambientes laborales y se puede convertir en una herramienta de trabajo. Cubillos, C (2017) define la voz como “elemento básico y fundamental para la comunicación entre seres humanos y para el desarrollo de la sociedad actual, empleada en la actualidad como una herramienta de desempeño profesional”.

Las personas que trabajan con la voz, es decir que la usan como instrumentos para desarrollar sus actividades laborales, están más propensas a sufrir alteraciones o desordenes en la producción de la voz y requieren de mayor cuidado en los diferentes sistemas anatómicos involucrados para que estos no se vean alterados.

La Universidad de Santiago de Compostela creó una Norma de seguridad para las personas que usan la voz como herramienta de trabajo y su objetivo principal es “analizar los factores de riesgo que influyen en la aparición de los trastornos de la voz de los trabajadores que la utilizan en su actividad profesional y proponer medidas preventivas para minimizar el riesgo.” En esta norma se resaltan algunas medidas que buscan prevenir y minimizar afecciones en caso de que ya las haya y estas medidas pueden ser individuales, las cuales buscan que el trabajador mejore sus hábitos y estilos de vida a un ambiente más saludable, están las medidas colectivas en las que se establece unos estándares mínimos de trabajo y están las medidas organizativas que buscan regular las horas laborales para evitar el estrés y los descansos de la voz.

Estefania Olatz (2013) crea unas guías prácticas en técnica vocal para el cuidado y la optimización de la voz y estudia los principales riesgos que afligen la salud vocal en las personas que trabajan con la voz.

4.3 Marco Legal

Tabla 1. Estructura legal y reglamentaria en función de SST

MARCO LEGAL VIGENTE EN COLOMBIA DE SST	
ESTRUCTURA LEGAL Y REGLAMENTARIA	OBJETO
Constitución política de Colombia. 1991	La Constitución Política de Colombia es la columna vertebral del país; por medio de ella, se garantizan los derechos, así como se explicitan los deberes, las libertades y los límites del individuo consigo mismo y con los demás.
Código sustantivo del trabajo. 1946	Obligaciones del Empleador en materia de Seguridad y Salud Ocupacional
Decreto 1072. 2015	Establece el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para todas las empresas del país
Ley 1562 de 2012	Modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.
Resolución 1956 de 2008	Adopta medidas frente al consumo de cigarrillo y tabaco.
Circular 0038 de 2010	Establece espacios libres de humo y sustancias psicoactivas en la empresa.
Decreto 1474 de 2014	Expide la Tabla de Enfermedades Laborales, que tendrá doble entrada: i) agentes de riesgo, para facilitar la prevención de enfermedades en las actividades laborales, y ii) grupos de enfermedades, para determinar el diagnóstico médico en los trabajadores afectados.
Resolución 2400 de 1979	Establece algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo. Incluye las

	características que deben cumplir estos establecimientos y también normas generales sobre riesgos físicos, químicos y biológicos.
Resolución 8321-Minsalud de 1983	Norma sobre Protección y Conservación de la Audición de la Salud y el bienestar de las personas, por causa de la producción y emisión de ruidos

5. CRONOGRAMAS

Tabla 2. Cronograma de actividades en la práctica profesional.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ATENTO S.A (SEDE TRES NEVADOS)									
Responsable: Katerine Alexandra Rosero Chaves									
No.	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	2022						ACTIV. PROGRA
			FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	
1	Capacitación del manejo de la voz, sensibilización sobre el cuidado	Mensual	1	1	1	1	1	1	6
2	Actividades o talleres de manejo y técnicas de relajación vocal.	Mensual	1	1	1	1	1	1	6
3	Aplicar programa de control y seguimiento del cuidado de la voz	Semestral						1	1
4	Divulgación de políticas (SST-Ambiental-SPA-Seguridad Vial)	Semestral	1						1
5	Definición cronograma de capacitación en Seguridad Vial (POR DEFINIR)	Anual	1						1
6	Inducción en SST personal nuevo	Mensual	1	1	1	1	1	1	6
7	Reinducción en SST	Semestral	1						1
8	Realizar reporte de incidente, accidente de trabajo y enfermedad laboral según corresponda	Cada vez que se requiera	1	1	1	1	1	1	6

9	Socialización procedimiento de reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo.	Semestral	1							1
10	Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales	Cada vez que se requiera								
11	Seguimiento a la implementación de los planes de acción y cierre de las investigaciones de AT	Cada vez que se requiera								
12	Socialización e implementación del formato de reporte de actos y condiciones inseguras	Trimestral	1			1				2
13	Inspección de Elementos de Protección Personal	Mensual	1	1	1	1	1	1		6
14	Inspección de Extintores y señalización de emergencias	Trimestral	1			1				2
15	Inspección Puntos de Primera Atención	Mensual	1	1	1	1	1	1		6
16	Inspección seguridad, orden y limpieza	Trimestral	1			1				2
17	Inspección de botiquines	Trimestral	1			1				2
18	Mantenimiento periódico de las instalaciones, equipos, máquinas y herramientas (COORDINAR CON INFRA)									
19	Inspección a puestos de trabajo condiciones de sillas	Anual		1						1
20	Entrega de EPP	Mensual o cada vez que se requiera	1	1	1	1	1	1		6
21	Capacitación uso adecuado de EPP	Trimestral	1			1				2
22	Divulgación y vinculación de aspirantes a brigadistas nuevos.	Anual	1							1
23	Gestión realizada con brigadistas: Entrega de dotación.	Anual	1							1

Tabla 3. Cronograma de actividades de la sistematización

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES SISTEMATIZACIÓN													
No.	Actividad	Fecha-2022											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1	Práctica profesional												
2	Sistematización de la práctica profesional												
3	Recolección e información para la sistematización												
4	Análisis de la información recolectada												
5	Elaboración del documento de sistematización para proyecto de grado												
6	Retroalimentación por parte del asesor												
7	Retroalimentación por parte de jurados												
8	Elaboración de presentación en diapositivas para sustentación de la sistematización												
9	Pre-Sustentación de la sistematización												
10	Sustentación de la sistematización												

6. PRESUPUESTO

Para asignar el valor del presupuesto, se hace un análisis de los momentos en que se requiere una inversión de dinero y se especifica de la siguiente manera:

Tabla 4. *Presupuesto de gastos en la práctica profesional*

PRESUPUESTO						
No.	Especificación de la actividad	Producto	Cantidad	Valor Unitario	Total	Información Adicional
1	Papel para imprimir folletos, flyer, desprendibles	Paquete x 500 hojas	5	\$ 9.000	\$ 45.000	Suministrado por la empresa
2	Información plasmada en cartulina	Cartulina grande	50	\$ 800	\$ 40.000	Suministrado por la empresa
3	Dulces para entregar en las actividades realizadas los viernes como agradecimiento por asistir a la pausa activa	Paquete de dulces	40	\$ 6.000	\$ 240.000	
4	Bombas para decorar espacios	Paquete de bombas x 12 unidades	20	\$ 3.600	\$ 72.000	Suministrado por la empresa
5	Regalo en última actividad denominada "Stand de los viernes" de cierre relacionada al tema de la voz	Lapiceros decorados	50	\$ 1.000	\$ 50.000	
6	Block con hojas decorativas para decorar	Block de colores	5	\$ 4.000	\$ 20.000	Suministrado por la empresa
7	Marcadores para realizar las carteleras	Marcadores de colores	40	\$ 1.500	\$ 60.000	Suministrado por la empresa
Total (inversión por parte del practicante):					\$290.000	

7. LECCIONES APRENDIDAS

La práctica profesional en Atento S.A, sede Pereira se desarrolló bajo la aplicación de los objetivos generales antes presentados, cumpliendo así con una serie de actividades que se definen de la siguiente manera:

7.1 Capacitar a los colaboradores con cargo de RAC Telefónico de Atento S.A. sede Pereira en cuanto a la sensibilización sobre el cuidado y la conservación de la voz.

El sonido es un recurso sumamente valioso para las personas: es el medio de comunicación más utilizado y en este caso la herramienta de trabajo de los RAC Telefónicos, encargados de recibir y realizar llamadas en toda su jornada laboral. Su correcto uso y cuidado aumenta las posibilidades de mantener una voz sana a lo largo de la vida. Por esta razón el desarrollo de la practica inicia con una charla puesto a puesto a cada colaborador, esta debe tener una duración de alrededor de 3 minutos ya que el tiempo es limitado debido al alto número de llamadas que reciben y para afianzar se entrega un flyer que contiene esta información:

Figura 2. Flyer entregable, Importancia del Cuidado de la voz.

ATENTO

CUIDADO DE LA VOZ

A pesar de que la voz es una forma de interrelacionarnos y, en algunos casos, una herramienta de trabajo, en general no estamos concientes de lo importante que es cuidarla. Prestarle atención diariamente nos ayudará a prevenir enfermedades asociadas y preservar la salud de nuestro organismo en general. Al cuidar la voz, también, estaremos protegiendo nuestra garganta, cuerdas vocales e incluso las vías respiratorias.

¿POR QUÉ DEBEMOS CUIDAR NUESTRA VOZ?

TIPS PARA EL CUIDADO DE LA VOZ

Duerme bien y evita el estrés: Si nuestro cuerpo no descansa y tiene tiempo para recuperarse, nuestra voz tampoco lo hace. Para tener un buen rendimiento de nuestra voz, debemos dormir al menos 6 horas al día. El estrés no ayuda pues provoca que nuestras cuerdas vocales estén en tensión y tengan mayor probabilidad de resentirse ante una posible lesión.

¡¡MUCHA AGUA!!: Debemos hidratarnos bien. Nuestro cuerpo es en gran parte agua y necesita agua para mantener sus funciones vitales. Además, nuestras mucosas como en la nariz o garganta, necesitan agua para funcionar a pleno rendimiento. No es lo mismo beber líquidos que beber H2O pues no todos los líquidos hidratan igual. Es más, el café, por ejemplo, es una sustancia irritante.

No hacer mal uso de la voz: La voz no es indestructible, por lo que hay que intentar no gritar ni elevar la voz mucho cuando se está en ambientes ruidosos. Si notamos que nuestra garganta se reseca mucho o que la voz se está volviendo ronca debemos dejar de hablar.

No aclararse la garganta a menudo: Si se carraspea con frecuencia se recomienda acudir al especialista, puesto que puede estar causado por reflujo, enfermedades alérgicas y/o de los senos paranasales.

No consumas alimentos picantes o irritantes: Los alimentos picantes como por ejemplo algunas especias, provocan una mayor producción de ácido y podría ser el origen del reflujo gastroesofágico y la irritación de la zona del esófago. Evitando este tipo de alimentos podemos evitar estas molestias.

Nota: Fuente elaboración propia

Figura 3. Registro fotográfico. Capacitación importancia del Cuidado de la voz.



Nota: Fuente elaboración propia

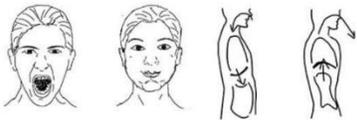
7.2 Realizar actividades o talleres de manejo y técnicas de relajación vocal a los colaboradores con cargo de RAC Telefónico de Atento S.A. sede Pereira,

La relajación y las pausas se deben realizar con fines terapéuticos ya que estas constituyen un auxilio en el uso vocal desmedido, cuyo objetivo primordial será ayudar a la persona a obtener un tono muscular sano y apropiado para la fonación. En esta actividad se enseña al colaborador RAC Telefónico los diferentes ejercicios de relajación vocal y las debidas pausas de silencio a realizar. Aquí se afianza la capacitación con un flyer de información

Figura 4. Flyer entregable. Capacitación calentamiento vocal.

ATENTO





CALENTAMIENTO VOCAL – EJERCICIOS DE ESTIRAMIENTO

Antes de iniciar debes estirar los músculos de tu cara, cuello y diafragma. Para estirar siempre con movimientos suaves y lentos, todos los ejercicios durante 20 segundos cada lado. Gira tu cabeza a derecha e izquierda varias veces. Posteriormente, inclina tu cabeza hacia adelante y hacia atrás, y por último, inclina tu cabeza a derecha e izquierda. Alinea tu oreja derecha con tu hombro derecho e intenta que ambos se toquen sin mover los hombros.

Ahora los estiramientos de cara. Tienes que colocar tus dedos índices en la comisura de los labios y estirar. Con esta posición, intenta lanzar un beso al aire.

Para finalizar el calentamiento vocal de cabeza y cuello, llena tu boca de aire como si tuvieras un bochínche en la boca y después, relaja la cara.

Para finalizar con estos ejercicios, estiraremos también el diafragma. Con el cuerpo relajado, tu respiración normal es diafragmática y lo notarás porque cuando inhalas aire, tu barriga se hincha y cuando sueltas el aire, se deshincha.

Nota: Fuente elaboración propia

Figura 5. Registro fotográfico. Capacitación calentamiento vocal.



Nota: Fuente elaboración propia

Para complementar y unir la información se hace entrega al finalizar las capacitaciones de un folleto que brinda toda la información necesaria y referente al tema de cuidado de la voz, Este folleto que se muestra a continuación contiene: Importancia del cuidado, recomendaciones para el cuidado, posibles afectaciones en la voz y los diferentes tipos de ejercicio de relajación vocal.

Figura 6. *Folleto informativo ¿Por qué cuidar la voz”*

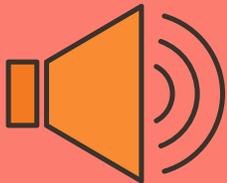
Nota: Elaboración propia

¿QUÉ CAUSA LOS PROBLEMAS DE VOZ?



Las causas de los problemas de voz incluyen:

- infecciones de las vías respiratorias superiores;
- inflamación causada por reflujo gastroesofágico (a veces llamado reflujo de ácido gástrico, acidez estomacal, o enfermedad por reflujo gastroesofágico—ERGE);
- mal uso o uso excesivo de la voz;
- crecimientos en las cuerdas vocales, como nódulos vocales o papilomatosis laríngea;
- cáncer de laringe;
- enfermedades neurológicas (como disfonía espasmódica o parálisis de las cuerdas vocales);
- trauma psicológico.
- La mayoría de los problemas de la voz pueden revertirse tratando la causa subyacente o mediante una variedad de tratamientos conductuales y quirúrgicos.



MEDIDAS DE HIGIENE VOCAL: PRECAUCIONES

Procedimientos o precauciones dirigidos a permitir el autocuidado de la voz, especialmente a usted que hace un uso profesional de la misma, dirigidos a evitar la irritación y desgaste inútil de las cuerdas vocales.

- > No ponga en tensión la parte alta de su tórax
- > No apriete los dientes ni tense la mandíbula o la lengua
- > No fume
- > Mantenga un ritmo regular y estable de sueño
- > Evite ambientes muy secos
- > Tome al menos 2 litros de agua natural al día
- > Evite hablar demasiado rápido y fuerte
- > Evite reír a carcajadas
- > Evite el alcohol y el café ya que deshidratan las cuerdas vocales
- > Evite áreas polvorientas y con mucho humo
- > No se automedique
- > Use protección si debe manipular o estar expuesto a productos químicos
- > Acuda al otorrino cuando haya una disfonía de más de 15 días de evolución

ATENTO



CUIDADO DE LA VOZ



¿QUÉ ES LA VOZ?

La voz es el instrumento que tenemos para comunicarnos a diario y por ello debemos procurar hacer un buen uso vocal, evitando el deterioro que conlleva el abuso de nuestras cuerdas vocales.

¿POR QUÉ DEBEMOS CUIDAR NUESTRA VOZ?



A pesar de que la voz es una forma de interrelacionarnos y en este caso, una herramienta de trabajo, en general no estamos concienciados de lo importante que es cuidarla. Prestarle atención diariamente nos ayudará a prevenir enfermedades asociadas y preservar la salud de nuestro organismo en general. Al cuidar la voz, también, estarás protegiendo tu garganta, cuerdas vocales e incluso las vías respiratorias

¿CÓMO CUIDAR TU VOZ?



1. Aprende a usar tu voz



2. Respira correctamente



5. Bebe agua de vez en cuando durante la exposición



6. Si puedes, evita aire acondicionado y bebidas frías



3. No grites



4. Descansa tu voz durante y después del trabajo



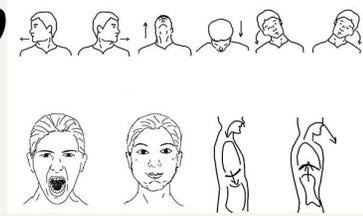
7. Duerme lo suficiente todos los días



8. Evita los irritantes

CALENTAMIENTO

VOCAL



- **Respiración:** Inspiraremos movilizándolo el diafragma y espiraremos produciendo el sonido "m" cerrando los labios y notando como resuena en la cavidad bucal. Una vez repetido varias veces introduciremos las vocales "ma", "me", "mi", "mo" y "mu" de un modo sostenido.
- **Cuello:** El cuello ante todo debe ser flexible para facilitar laríngeos, respiratorios y articulatorios: Inclinar la cabeza hacia ambos lados, acercando las orejas a los hombros. y Hacer un semicírculo con la cabeza hacia un lado y hacia el otro.
- **Mandíbula:** El maxilar inferior tiene cinco movimientos: descenso, ascenso, desplazamiento lateral, retropulsión y propulsión. Si hay tensión en la mandíbula tendremos dificultades para movilizarla y por lo tanto para producir la voz. Los ejercicios que disminuyen la tensión en esta zona son: Subir y bajar la mandíbula hasta donde llegue cómodamente. y Desplazarla suavemente hacia la izquierda y derecha. Así como delante y atrás.
- **Labios:** Deben ser ágiles y precisos. Recomendamos para ello: Abrir la boca formando un círculo grande y fruncirlos con fuerza como para enviar un beso, seguidamente estirarlos sonriendo con la boca cerrada y repetir la acción varias veces.

7.3 Desarrollar una cartilla que permita a las próximas practicantes aplicar el plan de promoción y prevención para el cuidado de la voz dirigido a los colaboradores con cargo de RAC Telefónico.

Se crea una cartilla que contenga la información referente al plan de formación y prevención como programa de manejo y cuidados de la voz que va dirigido a los colaboradores RAC Telefónico, esto con el fin de que las próximas practicantes tengan una guía de cómo aplicarlo, enseñarlo y dirigirlo a lo largo de su práctica, ya que es un nuevo ítem en el cronograma de actividades a realizar dentro de las practicas profesionales. Esta cartilla contiene la información mostrada a continuación.

Figura 7. *Cartilla informativa “Cuidado de la voz”*

Nota: Fuente elaboración propia

En el transcurso de la practica queda demostrada la importancia que tiene el cuidado de la voz, 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 de Atento, fundamentalmente para aquellos que se encargan de recibir y hacer llamadas en toda su jornada laborar.

ATENTO

KATERINE ALEXANDRA ROSERO.

CUIDADO DE LA VOZ

CARTILLA DE PREVENCIÓN



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de Calidad al alcance de todos

INTRODUCCIÓN

En esta cartilla se ofrece información relacionada al tema del cuidado de la voz; va dirigido a los colaboradores y a los delegados de prevención del área de Seguridad y Salud en el Trabajo de ATENTO S.A con el fin de realizar campañas de prevención a problemas derivados del uso profesional de la voz y así estos sean tenidos en cuenta a la hora de realizar la gestión preventiva de la empresa

En esta guía se plasman los aspectos más importantes y relevantes relacionados con la voz; partiendo de su definición, factores que la afectan, medidas preventivas o correctivas y ejercicios de calentamiento o relajación vocal. Todo esto con el fin de brindar información clara que ayude al lector a comprender la importancia de cuidar su voz en el área laboral y para su vida diaria.

JUSTIFICACIÓN

Atento es un denominado centro de atención telefónica, por lo tanto, la mayoría de sus colaboradores recibe un alto número de llamadas telefónicas y hace un uso desmedido de la voz sin tener en cuenta la importancia del cuidado de la misma y generando como consecuencia dificultad para producir sonidos al tratar de hablar, cambios en el tono o calidad de la voz, voz débil o excesivamente velada, chillona o ronca; es decir que hay riesgo de patologías o alteraciones de la voz que afectan su salud y su desempeño laboral.

Teniendo en cuenta esto es necesario destinar actividades para el cuidado del órgano fonatorio de cada colaborador; estas actividades deben ir enfocadas en determinados parámetros que enseñen los factores que influyen en la salud vocal.

Estas acciones se hacen en base a: enseñar a través de capacitación de la importancia del cuidado de la voz según su determinada labor, también en brindar recomendaciones de cuidado y ejercicios o pausas de relajación vocal. Estas ayudas determinan una menor intensidad o potencia de voz y consiguientemente un menor esfuerzo en su producción.

IDENTIFICACIÓN DE PELIGRO Y RIESGO

Según el Comité Brasileiro Multidisciplinar de Voz Ocupacional (2013) son los factores de riesgo presentes en las condiciones de trabajo; estos factores de clasifican en factores de la organización del trabajo y factores del ambiente de trabajo. (7)

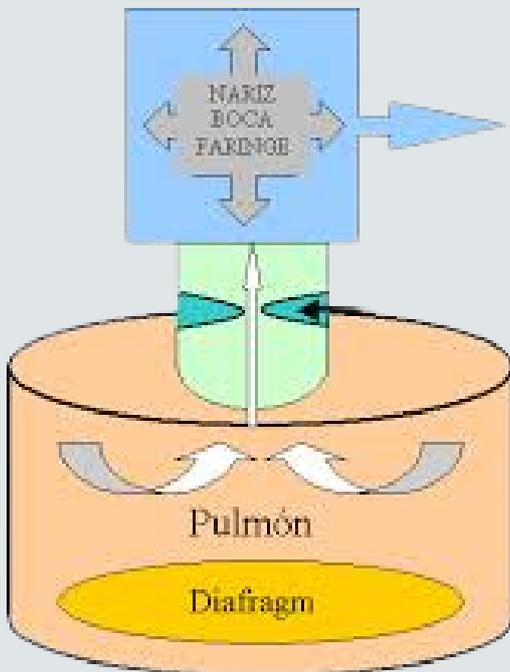
PELIGRO		RIESGO
FÍSICO	RUIDO	Uso vocal en ambientes ruidosos: <ul style="list-style-type: none"> • Aumento de intensidad de la voz • Esfuerzo vocal. • Mal uso vocal. • Esfuerzos fonatorios. • Pérdida de cualidades de la voz.
	TEMPERATURA	Ambientes con temperaturas extremas: <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en mucosa nasal y laríngea que comprometen respiración, vibración cordal y resonancia. • Esfuerzo fonatorio. • Aumenta con componente alérgico.
QUÍMICOS	MATERIAL PARTICULADO	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en mucosa nasal y laríngea que comprometen respiración, vibración cordal y resonancia. • Esfuerzo fonatorio. • Carraspeo frecuente. • Sensación de sequedad.
ERGONÓMICOS	POSICIONES FORZADAS	Uso vocal con posturas inapropiadas. <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de voz en laringe. • Cambio en fisiología vocal. • Tipo respiratorio inapropiado. • Cansancio muscular y vocal.
PSICOSOCIALES		<ul style="list-style-type: none"> • Estrés. • Cansancio o fatiga • Reactividad o explosiones emocional • Mal humor • Preocupación

¿QUÉ ES LA VOZ?

Llamamos voz al sonido rívido y voluntario que se produce cuando el aire contenido en los pulmones atraviesa las cuerdas vocales ubicadas en la garganta, haciéndolas vibrar. (1)



¿CÓMO SE GENERA LA VOZ?



La voz humana se produce voluntariamente por medio del aparato fonatorio, este está formado por los pulmones como fuente de energía en la forma de un flujo de aire, la laringe, que contiene las cuerdas vocales, la faringe, las cavidades orales (o bucal) y nasal y una serie de elementos articulatorios: los labios, los dientes, el alvéolo, el paladar, el velo del paladar y la lengua. (1)

Durante la producción de la voz intervienen parámetros locutivos: postura y tonicidad, tensión laríngea, modo respiratorio y tipo respiratorio, y; parámetros no locutivos: ataque vocal, intensidad, tono, calidad, proyección de la voz, tiempo de fonación, articulación, coordinación fonorespiratoria. Es importante recordar que la articulación es el uso apropiado de la mandíbula, labios y lengua para que la dicción y la emisión de sonido sean correctas. A través de estos resonadores la voz adquiere el timbre propio de la persona y se proyecta ampliada en las diversas cavidades. (2)

DESORDENES Y TRASTORNOS EN LA VOZ



Diferentes factores de riesgo desencadenan desordenes de voz, que pueden ser funcionales u orgánicos :

- Funcional Se presenta cuando se afecta la voz, sin presencia de daños en las cuerdas vocales
- Orgánico Cuando se afecta la voz y existe daño a nivel de las cuerdas vocales

Tenga en cuenta los siguientes factores de riesgo. Recuerde que reduciendo la exposición a estos factores usted previene los desordenes en su voz: (2)

¿CUÁLES SON LOS FACTORES QUE AFECTAN LA VOZ?

Muchos factores pueden contribuir a la aparición de un trastorno de la voz, entre ellos:

- Envejecimiento
- Consumo de bebidas alcohólicas
- Alergias
- Enfermedad por reflujo gastroesofágico
- Enfermedades como resfriados o infecciones de las vías respiratorias superiores
- Aclaramiento inadecuado de la garganta durante un largo periodo
- Trastornos neurológicos
- Estrés psicológico
- Cicatrices causadas por una cirugía o un traumatismo en la zona delantera del cuello
- Gritar
- Fumar
- Deshidratación de la garganta
- Usar la voz mal (4)



DATO IMPORTANTE

Enfermedad por reflujo gastroesofágico: (Genera molestias en el esófago.)

Es una afección en la cual los contenidos estomacales se devuelven desde el estómago hacia el esófago (tubo de deglución). Los alimentos van desde la boca hasta el estómago a través del esófago. La ERGE puede irritar el tubo de deglución y causa acidez gástrica y otros síntomas. Entre los factores de riesgo para el desarrollo del reflujo están:

- Consumo de alcohol (posiblemente)
- Obesidad
- Embarazo
- Tabaquismo
- Recostarse a menos de 3 horas después de comer(5)



¿CUÁLES SON LOS PROBLEMAS DE LA VOZ MÁS FRECUENTES?

Los desórdenes de las cuerdas vocales son a menudo causados por el abuso o mal uso de las cuerdas vocales. Los síntomas de las alteraciones de la voz se corresponden con:

- Cambios en el tono, timbre e intensidad de la voz; ronquera.
- Falta de intensidad
- Cambios bruscos de la temperatura ambiente.
- Tos escozor quemazón tensión o esfuerzo excesivo
- Falta de aire al hablar dolor en la zona faringo-traqueal
- Fatiga de la voz que se agrava después de forzar las cuerdas vocales y se aprecia con carraspeo, picor, etc.(6)



MEDIDAS DE PREVENCIÓN.

- No competir con el ruido ambiental excesivo
- Evitar hablar de manera prolongada a larga distancia y en el exterior.
- Respirar por la nariz y no por la boca para evitar que se reseque la laringe.
- Mantener el cuerpo relajado y que la respiración sea natural.
- Permitir que el abdomen y la zona intercostal se muevan libremente. No utilizar ropas excesivamente ajustadas.
- Hablar en un tono vocal normal y en una intensidad adecuada para no dañar el aparato fonatorio.
- Permitir una variación del tono vocal mientras habla.
- Mantener el hábito postural, ya que si no se mantiene una postura vertical, se limita una producción vocal.
- Mantener una posición para hablar de forma confortable, erguida y simétrica.
- Mantener la garganta relajada cuando se empiece a hablar.
- Evitar tensar o apretar los dientes, la mandíbula o la lengua durante la fonación.
- Usar técnicas que reduzcan al máximo la tensión muscular.
- Si se permanece de pie se debe tener en cuenta también que para evitar lesiones o fatiga músculo-esqueléticas en la espalda, piernas, etc. se debe reducir el tiempo de permanencia de pie mediante la posibilidad de andar o sentarse a menudo y cambiar la posición de los pies y repartir el peso del cuerpo.
- Mantener un estilo de vida y un entorno de vida saludable
- Evitar el sedentarismo, practicar algún deporte.
- Limitar el uso de la voz durante las actividades de ocio.
- Aprender a reconocer los primeros síntomas de fatiga vocal: dolor de garganta, sequedad, etc.
- Dieta adecuada; limitación de alcohol, café, etc. ya que son irritantes y favorecen la deshidratación de las mucosas y la carraspera. Mantener una correcta hidratación.
- Realización de técnicas y ejercicios para ejercitar la voz
- Ejercicios para mantener la postura y el equilibrio.
- Ejercicios de respiración para fomentar la respiración diafragmática.
- Ejercicios de relajación para evitar tensión física en el cuerpo.
- Ejercicios de articulación donde se trabaja la posición de la lengua, el velo del paladar y la abertura de la boca para que los órganos de la articulación sean más ágiles y flexibles. (6)

¿CÓMO CUIDAR TU VOZ?



1. Aprende a usar tu voz



2. Respira correctamente



3. No grites



4. Descansa tu voz durante y después del trabajo



5. Bebe agua de vez en cuando durante la exposición



6. Si puedes, evita aire acondicionado y bebidas frías



7. Duerme lo suficiente todos los días



8. Evita los irritantes

- Tomar al menos dos litros de agua por día (entre 8 y 10 vasos).
- Limitar la cantidad de tiempo de habla, especialmente si
- siente que su voz se cansa con facilidad.
- No forzar la voz en situaciones de mucho ruido ambiental.
- Evite gritar.
- Cuidarse de los cuadros catarrales y del reflujo gastroesofágico.
- Evite toser o aclarar la voz (carraspear). En lugar de ello
- tome agua.
- Evite comidas picantes (ají, mostaza, pimienta, etc.).
- Realice reposo vocal después de una jornada de gran uso
- de su voz.
- Mantenga una postura corporal adecuada mientras hace uso de su voz.
- No fume.
- Realice ejercicios de calentamiento vocal antes de hablar.
- Evite hablar demasiado rápido.
- Evite áreas polvorientas y con mucho humo.
- Evite temperaturas extremas: aire muy frío o muy caliente.
- Hable despacio y articulando bien las palabras.(6)

EJERCICIOS DE RELAJACIÓN



Este tipo de ejercicios permite relajar algunos músculos que participan en el proceso de producción de la voz, especialmente el cuello.

1. Ponga música suave, adecuada para relajarse y siéntese en un sillón cómodo o acuéstese. Cierre los ojos, relaje todos sus músculos y afloje su cuerpo. Piense en una imagen placentera, como en un paisaje con montañas y lagos.



2. Luego imagine que se encuentra en un lugar de todo su agrado. Sienta el aroma de ese lugar y el sonido característico de él. Cuando esté totalmente relajado abra los ojos lentamente.



3. Gire lentamente la cabeza hacia la derecha y luego hacia la izquierda, baje su cabeza y vuelva a realizar este proceso varias veces. Rote lentamente su cabeza hacia la derecha, y luego hacia la izquierda. realice con su brazo derecho un lento movimiento circular completo, para relajar el hombro. Haga lo mismo con su brazo izquierdo. repita esto varias veces.

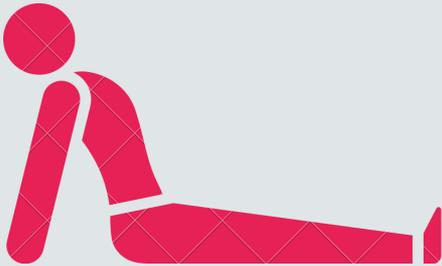


EJERCICIOS DE CALENTAMIENTO VOCAL



1. Todo el cuerpo

- Estirar
- Destensar
- Gesticular
- Golpear suavemente el cuerpo



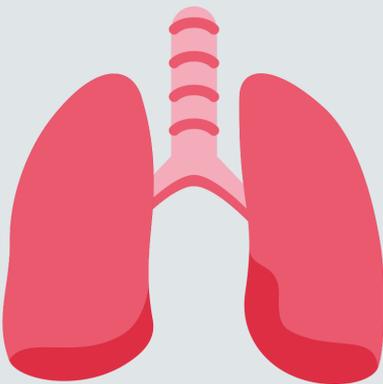
2. Estirar la zona de la cabeza y ensanchar los pulmones

- Cerrar la fosa nasal derecha
- Respirar profundamente a través de la fosa nasal izquierda
- Mantener la fosa nasal izquierda cerrada
- Exhalar a través de la fosa nasal derecha
- Invertir el orden del ejercicio



3. Respirar profundamente

- Inhalar por la nariz y levantar los brazos por los lados
- Durante la respiración, pronunciar el sonido «S» y bajar los brazos hacia los lados



4. Ejercicios diafragmáticos

- Pronunciar las letras por separado con fuerza: F – S – T – CH
- Lengua y diafragma: Pronunciar sílabas individualmente con fuerza: da – de – di – do – du
- Paladar y diafragma: Con el paladar y la cabeza mirando hacia arriba: ga - gue - gui - go - gu
- Mandíbula y diafragma: Dejar la mandíbula suelta: ja – je – ji – jo – ju



5. Aflojar los labios

- Decir «brrrrrrrr» varias veces para hacer vibrar los labios (8)

BIBLIOGRAFÍA

1. UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA (2021). Programa de vigilancia epidemiológica para la prevención de los desórdenes de la voz relacionados al trabajo (PVDVRT) y conservación de la vocal. Consultado el 29 de abril de 2022. Recuperado de <https://www.ugc.edu.co/sede/bogota/documentos/sistema-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/programa-de-vigilancia-epidemiologica-para-la-prevencion-de-los-desordenes-de-la-voz-relacionados-al-trabajo-PVDVRT-y-conservacion-de-la-vocal.pdf>
2. Rodriguez. C (2013). ¿Cómo se produce la voz?. Consultado el 18 de mayo de 2022. Recuperado de <https://abcdelacomunicacion.blogspot.com/2013/07/como-se-produce-la-voz.html>
3. Alfonso, Y (2008). La Voz, herramienta de trabajo. Consultado el 22 de mayo de 2022. Recuperado de http://personal.unal.edu.co/fileadmin/user_upload/CARTILLA_DE_LA_VOZ.pdf
4. Middlesexhealth (2019). Trastornos de la voz. Consultado el 22 de mayo de 2022. Recuperado de <https://middlesexhealth.org/learning-center/espanol/enfermedades-y-afecciones/trastornos-de-la-voz>
5. MedlinePlus (2017). Enfermedad por reflujo gastroesofágico. Consultado el 18 de mayo de 2022. Recuperado de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/000265.htm>
6. UGT. La voz como herramienta de trabajo (2018). Consultado el 18 de mayo de 2022. Recuperado de http://www.ugt.cat/download/salut_laboral/ergonomia/cuaderno%20preventivo%20la%20voz%20como%20herramienta%20de%20trabajo.pdf
7. RICOLA (2019). Calentamiento de la voz. Consultado el 26 de mayo de 2022. Recuperado de <https://www.ricola.com/es-co/productos/informacion/garganta-y-voz/voz,-calentamiento>

8. CONCLUSIONES

Explicar acerca de la importancia del cuidado de la voz es de suma importancia en los colaboradores de Atento S.a. sede Pereira, ya que la voz es su principal herramienta para comunicarse con su entorno directo.

Las capacitaciones se deben hacer de forma periódica, constante y la información debe ser dividida ya que el tiempo que se tiene con los colaboradores es corto y no permite brindar toda la información necesaria.

Una manera efectiva para que los colaboradores no sufran de fatiga en la voz y no sientan la sobrecarga laboral, es realizar ejercicios para relajar las cuerdas vocales, así también se previene lesiones en los nódulos y mejora la eficacia vocal

La cartilla pretende que las próximas practicantes pongan en práctica con los colaboradores todos los ejercicio y recomendaciones contenidos en la misma, buscando mejorar las dificultades de la voz y evitando que se presenten patologías, que afectan a la salud y la eficiencia en el trabajo de los colaboradores.

Atento S.A. sede Pereira no cuenta con actividades encaminadas al cuidado de la herramienta principal de trabajo de la mayoría de los colaboradores que es la voz, por lo tanto, la aplicación del plan de prevención para el cuidado de la voz se implementará en el cronograma de actividades a realizar a partir del año 2023 como lo estipulo la asesora en SSST de la empresa.

9. RECOMENDACIONES ADICIONALES

Según lo observado durante la práctica profesional en la empresa Atento S.A. sede Pereira, se realizan una serie de recomendaciones las cuales se muestran a continuación

- Realizar una evaluación periódica a los colaboradores con el método de encuesta preguntando acerca del cambio que perciben después de recibir las capacitaciones referentes a “Cuidado de la voz” con el fin de verificar la eficiencia y el alcance de esta.
- Capacitar a los colaboradores acerca de una correcta higiene postural, ya que se evidencia malas posturas al sentarse en sus puestos de trabajo
- En las inspecciones de orden, seguridad y limpieza hechas durante la práctica, se evidencio una gran cantidad de sillas en mal estado, es por esto por lo que se recomienda que se realice el debido mantenimiento o cambio de las sillas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Taborda, H (2018). Análisis de las cualidades acústicas y perceptuales de la voz de Teleoperadores de una empresa de Bogotá D.C. Recuperado de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/63791/An%C3%A1lisis%20de%20las%20cualidades%20ac%C3%BAsticas%20y%20perceptuales%20de%20la%20voz%20de%20Teleoperadores%20de%20una%20empresa%20de%20Bogot%C3%A1%20D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fandiño, L. H. J., Wuesthoff, C., & García-Reyes, J. C. (2012). Estado de los profesionales de la voz en Colombia. *Acta de otorrinolaringología & Cirugía de Cabeza y Cuello*, 40(2), 120-127.
- Moro, L (2013). Análisis de métodos de parametrización y clasificación para la simulación de un sistema de evaluación perceptual del grado de afección en voces patológicas. Recuperado de https://oa.upm.es/21966/1/TFG_LAUREANO_MORO_VELAZQUEZ.pdf
- Pantoja, M. A. L. (2019). La voz, una herramienta de trabajo. *Revista Universitaria De Informática RUNIN*, 4(7), 62-67. Recuperado de <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/runin/article/download/6028/6731>
- Almeida, A. C. B. D. (2008). A expressividade oral em call center na perspectiva do fonoaudiólogo, do supervisor e do teleoperador. Sao Paulo- Brasil. Recuperado de <https://sapientia.pucsp.br/bitstream/handle/12201/1/Ana%20Carolina%20Barros%20de%20Almeida.pdf>

- de Almeida, A. A. F., & Ferreira, L. P. (2007). Cuidados com a voz: uma proposta de intervenção fonoaudiológica para adolescentes. *Distúrbios da Comunicação, 19*(1). Sao Paulo- Brasil. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/277890100_Cuidados_com_a_voz_uma_proposta_de_intervencao_fonoaudiologica_para_adolescentes
- Villagómez, M. P. (2011). *Importancia del cuidado de la voz en la tarea docente* (Bachelor's thesis, QUITO/PUCE/2011). Recuperado de Villagómez, M. P. (2011). *Importancia del cuidado de la voz en la tarea docente* (Bachelor's thesis, QUITO/PUCE/2011).
- Chamorro Quishpe, J. M. (2021). *Higiene vocal como medida de prevención en la disfonía funcional en docentes, Quito, octubre 2020-marzo 2021* (Bachelor's thesis, Quito: UCE). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23963>
- Aceto, G (2005). La voz y sus cualidades. Recuperado de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2016/10/La-voz-y-sus-cualidades.pdf>
- USC(2018). Norma de seguridad-La voz como herramienta de trabajo. Edición 2. Recuperado de <https://www.usc.es/export9/sites/webinstitucional/gl/servizos/sprl/descargas/NPR-24-ES-Ed-2-La-voz-como-herramienta-de-trabajo.pdf>
- Cubillos, A (2017). GUÍA PARA EL CUIDADO DE LA VOZ DE LOS PROFESORES DE LA ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE UBATE. Recuperado de

[https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2549/Trabajo%20de%20grado.](https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2549/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2549/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Bustos, S (1995). Tratamiento de los problemas de la voz. Madrid:Cepe.
- Olatz, E (2013). Guía práctica para el cuidado y la optimización de la voz del docente. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/view/42034>.
- Atento S.A. (2019). Informe Integrado. Recuperado de https://atento.com/wp-content/uploads/2021/04/ATENTO_MQ_ES_2021-03-26_interactive.pdf
- Orozco Cango, S. C. (2015). Propuesta De Mejora En Los Procesos Del Área De Centro De Atención Telefónica Técnico De Una Empresa De Telecomunicaciones – Pdf. Recuperado de <https://www.scribbr.es/detector-de-plagio/generador-apa/new/webpage/?q=https%3A%2F%2Fdocplayer.es%2F28175658-Propuesta-de-mejora-en-los-procesos-del-area-de-call-center-tecnico-de-una-empresa-de-telecomunicaciones.html>. <https://docplayer.es/28175658-Propuesta-de-mejora-en-los-procesos-del-area-de-call-center-tecnico-de-una-empresa-de-telecomunicaciones.html>
- UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA (2021). Programa de vigilancia epidemiológica para la prevención de los desórdenes de la voz relacionados al trabajo (PVDVRT) y conservación de la vocal. Consultado el 29 de abril de 2022. Recuperado de <https://www.ugc.edu.co/sede/bogota/documentos/sistema-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/programa-de-vigilancia->

epidemiologica-para-la-prevencion-de-los-desordenes-de-la-voz-relacionados-al-trabajo-PVDVRT-y-conservacion-de-la-vocal.pdf

- Escamilla I. (1993). Frecuencia con la que se presentan problemas de voz en los profesores de la Universidad Nacional. Tesis de grado de Fonoaudiología, Universidad Nacional de Colombia. Bogotá.
- Cantor L. (2009). Análisis Fonoergonómico de la Disfonía Ocupacional en docentes. Tesis de grado Magister Salud Ocupacional y Seguridad Laboral. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá.
- Campos, G (2020). Normatividad en seguridad y salud en el trabajo vigente en Colombia. Consultado el 29 de abril de 2022. Recuperado de https://www.seguridad-laboral.es/sl-latam/colombia/normatividad-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-2019-2020-colombia_20200630.html

ANEXOS

En archivo se encuentra una carpeta denominada “Asistencia”, en la cual se encuentran las listas de asistencia a las capacitaciones de cuidado de la voz.

De acuerdo con la ley 1561 de 2012 y al decreto 1372 de 2015 las listas de asistencia no se publicarán en este documento por protección de datos personales de los colaboradores