******

[Nombre de entidad empleadora

RUT entidad empleadora]

Fecha elaboración versión 1: \_\_\_/\_\_\_/2021

**Versión N°1, Noviembre de 2021**

**Versión, 14 de julio de 2021**

**Subgerencia de Desarrollo – Gerencia Prevención de Riesgos**

**ÍNDICE**

[1. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc89357548)

[2. JUSTIFICACIÓN 3](#_Toc89357549)

[3. OBJETIVOS 5](#_Toc89357550)

[4. ALCANCE 6](#_Toc89357554)

[5. DEFINICIONES 6](#_Toc89357555)

[6. DOCUMENTOS Y/O NORMATIVAS DE REFERENCIA 7](#_Toc89357556)

[7. PROGRAMA DE HIGIENE VOCAL 10](#_Toc89357557)

[8. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO 8](#_Toc89357560)

[9. RESPONSABILIDADES 9](#_Toc89357563)

[10. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN 15](#_Toc89357564)

[11. RESULTADOS 16](#_Toc89357565)

[12. ANEXOS 16](#_Toc89357566)

# INTRODUCCIÓN

La comunicación oral es aquella en la que, a través de la palabra hablada, interactuamos trasmitiendo información, pensamientos, sentimientos, ideas opiniones, conocimientos, etc. Es el medio de comunicación más utilizado por las personas y para que se genere, nos valemos de la voz que permite reproducir los sonidos de la lengua, formar palabras y elaborar mensajes que contengan la información que queremos trasmitir a nuestro interlocutor.

La voz es el sonido que se produce por la vibración de las cuerdas vocales ubicadas en la laringe (aparato fonador) por el paso del aire que proviene de los pulmones. Para su emisión intervienen 4 procesos que interactúan entre sí permitiendo la generación de la voz. El sistema respiratorio, responsable de los mecanismos de inspiración y espiración, es la base con la que se proporcionará la cantidad de aire suficiente para realizar la fonación y que la cadena hablada no se pierda. La fonación, encargado de producir el sonido gracias a la vibración de las cuerdas vocales. Las cavidades resonadoras, que permiten que el sonido generado en la laringe salga reforzado y amplificado alcanzando sin dificultad el órgano auditivo del oyente. Por último, los órganos articulatorios que entregan la precisión fonética adecuada a la producción de cada sonido transformándola en habla.

Para muchos profesionales la voz es una herramienta de trabajo imprescindible, este es el caso de los teleoperadores y teleoperadoras, colectivo con un alto requerimiento vocal para el desarrollo de su profesión, convirtiéndose en trabajadores de alto riesgo de sufrir disfonías que afectan su desempeño laboral.

El programa de higiene vocal se basa en la promoción y prevención de salud vocal para el manejo y conservación de la voz, implementando acciones donde los empleadores logren mejorar las condiciones para reducir o eliminar el riesgo de aparición de alteraciones de la voz en los trabajadores, específicamente de teleoperadores y teleoperadoras, quienes la comunicación oral es la base de su quehacer diario.

# JUSTIFICACIÓN

La voz, es un elemento importante para la comunicación porque sirve de soporte para socializar y también es la tarjeta de presentación de la persona y de la institución en la que se labora.

Los profesionales de la voz son todas aquellas personas que utilizan como herramienta fundamental para el desarrollo de su trabajo la voz, tal es el caso de los teleoperadores y teleoperadoras quienes para realizar sus funciones dependen de esta para trasmitir adecuadamente la información. A este grupo los consideramos como profesionales de alto riesgo debido a que a menudo tienen que hablar durante largas jornadas en condiciones adversas.

Cuando existe algún tipo de alteración en las cualidades vocales como tono, timbre e intensidad, se le denomina disfonías, que sobreviene por trastornos orgánicos en las cuerdas vocales o por el mal uso y abuso vocal.

Se pueden distinguir dos tipos de disfonías relevantes que son:

* Disfonías orgánicas: cuando se presenta una lesión en la laringe y/o cuerdas vocales. Como la presencia de nódulos, pólipos, edemas, etc.
* Disfonías funcionales: son una alteración de la función vocal donde las cuerdas vocales se encuentran íntegras anatómicamente, pero deficientes funcionalmente.

Dentro de los procesos de trabajo se encuentran un sin número de factores de riesgo que amenazan diariamente la salud y el bienestar de los trabajadores, donde podrían experimentar diversas alteraciones que impedirían o limitarían su desempeño laboral.

Factores como: la excesiva carga de trabajo, las condiciones de trabajo adverso, la interferencia en el nivel biológico, emocional y ambiental deteriora el aparato fonador por el mal uso y/o abuso vocal. Las condiciones en el ambiente físico del trabajo como el ruido, ya que se tiende a elevar la intensidad de la voz sobre el sonido presente; la falta de aislamiento, instalaciones acústicamente incorrectas, son factores que influyen a utilizar de manera inadecuada la voz; el grado de humedad, el exceso de frío o calor, exposición a agentes irritantes o contaminantes como el humo, los insecticidas, hongos, ácaros, yeso, tierra, entre otros, que provienen del exterior o del mismo centro de trabajo, contribuyen a la irritación de vías respiratorias y aparición de alergias en el sistema fonatorio que afectan la calidad de la voz.

Factores como los organizacionales como la sobrecarga de trabajo y estrés, hablar por periodos prolongados sin descanso, las programaciones intensivas que impiden la relajación ocasionando la producción de la voz forzada; la falta de ergonomía que aumentan la tensión muscular peri-laríngea e incoordinación fono-respiratoria; la falta de programas de higiene vocal o de formación en el manejo de la voz y en la prevención o promoción de la salud en el trabajo, repercuten en la calidad de la voz.

Los factores individuales o personales como posturas inadecuadas, que aumenten la hipertensión del cuello; respirar (tipo y modo respiratorio) incorrectamente; así como, utilizar incorrectamente las cajas de resonancia, articulación rápida y pobre sin marcar las consonantes y vocales y utilizar tonos de voz haciéndola más graves o más agudas; el desconocimiento del mecanismo de la voz, la falta de técnica vocal y los malos hábitos de higiene vocal como carraspear, fumar, tomar menos de 1 litro de agua diario, beber más de 3 tazas de café, té o vasos de bebidas negras, consumir caramelos mentolados o refrescantes y uso de spray en la garganta, entre otros, podría ocasionar alteraciones y/o patologías laríngeas.

Si bien los teleoperadores y teleoperadoras trabajan en espacios o cubículos abiertos con un computador, auricular y micrófono, el tono no suele ser alto y no requieren proyectar la voz, su prin­cipal problema consiste en tener que hablar durante muchas horas en condiciones ambientales desfavorables que pueden causar efectos dañinos en su aparato fonador, por lo que necesitan de óptimas condiciones y salud vocal.

La misión que tienen los profesionales en salud y seguridad del trabajo es crear programas de promoción y prevención de la salud en los lugares de trabajo, que contribuyan a la mitigación de los factores de riesgo mencionados con anterioridad, mejorar estado de salud y la calidad de vida de los trabajadores.

Proteger la voz requiere de cuidado permanente, dentro y fuera del trabajo, y de un estilo de vida saludable acorde con el uso profesional de la voz, es por ello, que diseñar un programa de higiene vocal se hace indispensable para las empresas adheridas a Mutual de Seguridad C.CH.C y en las que los teleoperadores y teleoperadoras prestan servicios.

El programa de higiene vocal debe establecer la planificación, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar el bienestar y la salud vocal de los trabajadores.

# OBJETIVOS

* 1. **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un programa de higiene vocal dirigidos a teleoperadores y teleoperadoras que permita mejorar las condiciones ambientales, organizacionales y personales, con el fin de reducir la aparición de patologías de la voz, establecer control del riesgo en el centro de trabajo logrando un bienestar laboral.

* 1. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
* Concientizar sobre el cuidado de la voz promoviendo actividades formativas e informativas para evitar disfonías debido al mal uso y abuso vocal.
* Identificar la presencia de factores de riesgo que afectan la salud vocal a fin de disminuirlos mejorando las condiciones laborales.
* Analizar los riesgos presentes en el ambiente laboral por medio de evaluaciones periódicas del estado vocal de los trabajadores para determinar las conductas a seguir.
* Desarrollar un sistema de información que permita evaluar continuamente el programa de higiene vocal.

# ALCANCE

Este Programa aplicará a todos los trabajadores presentes en [nombre de la entidad empleadora, dependencia o dependencias de la entidad empleadora, según corresponda].

# DEFINICIONES

**Voz:** sonido producido por la vibración de las cuerdas vocales ubicadas en la laringe por el paso del aire proveniente de los pulmones.

**Intensidad:** cualidad de la voz, depende principalmente de la presión sonora. Es el volumen de la voz. Puede ser fuerte, normal o débil.

**Timbre:** cualidad de la voz determinada por la anatomía y contextura física de la persona. Es la característica individual de la voz, es la cualidad en virtud de la que se puede distinguir dos sonidos de igual frecuencia e intensidad emitidos por dos focos sonoros diferentes.

**Tono:** cualidad de la voz determinado por la frecuencia con la que vibran las cuerdas vocales. Permite distinguir entre un sonido agudo o alto y otro grave o bajo.

**Abuso Vocal:** es la ejecución de mecanismos vocales de cualquier estímulo donde se utilizan excesivamente conductas no fonatorias, que se relacionan con una inadecuada higiene vocal ocasionando un efecto dañino sobre las cuerdas vocales. entre estas conductas se encuentran el gritar, hablar excesivamente, forzar la voz durante procesos inflamatorios y toser o carras­pear de manera constante.

**Mal uso vocal:** se define como uso inadecuado de la intensidad, tono y timbre de la voz. Entre estas conductas se encuentran hablar en tono incorrecto (más grave o más aguado), aumento en la tensión, esfuerzo, elevar la intensidad de la voz.

**Disfonía:** pérdida del timbre normal de la voz como consecuencia de un trastorno funcional u orgánico de la laringe.

**Afonía:** pérdida total de la capacidad para emitir sonidos que permita el habla como consecuencia de una incapacidad o de la dificultad en el uso de las cuerdas vocales. Es la alteración máxima de la disfonía.

**Fatiga Vocal:** sensación de agotamiento que acompaña al ejercicio de hablar. Es frecuente en profesionales que usan su voz durante toda la jornada laboral, sin optimizar el rendimiento de esta.

**Higiene Vocal:** conjunto de normas o pautas encaminadas a preservar la salud vocal y prevenir la aparición de alteraciones de la voz.

**Nódulos:** patología que consiste en la formación de engrosamiento localizado en el borde libre de una cuerda vocal o de ambas, en la unión de su tercio anterior con su tercio medio causados por el abuso de la voz.

**Pólipos:** patología que consiste en pequeñas formaciones redondeadas y benignas que se puede desarrollar en diferentes áreas de una o ambas cuerdas vocales. Pueden ser de diferentes tamaños y son causados a consecuencia de un traumatismo por el mal uso de la voz.

**Laringitis:** proceso inflamatorio de la laringe, manifestado clínicamente por disfonía e incluso afonía de aparición abrupta. Las causas son múltiples y se pueden presentar simultáneamente como un uso excesivo de la voz, infecciones, irritantes inhalados o reflujo gastroesofágico.

Aparece de forma aguda como consecuencia de un resfrío, inhalación de gases irritantes o cambios repentinos de la temperatura, o de forma crónica por disfunción o sobresfuerzo vocal, o por abuso del cigarrillo.

**Salud Ocupacional:** conjunto de actividades multidisciplinarias e interdisciplinarias tendientes a logra y mantener unas buenas condiciones ambientales de tal forma que minimicen la exposición y las consecuencias de los riesgos propios del desarrollo del trabajo.

**Seguridad:** evaluar las condiciones y aspectos tendientes a preservar la salud y la vida del personal, tales como prácticas seguras, uso de elementos de protección personal, entre otros.

**Riesgo:** probabilidad de ocurrencia de un evento, siendo este un accidente de trabajo o una enfermedad profesional.

**Bienestar laboral:** es el estado que permite a los individuos desarrollar de manera segura, eficaz y cómoda su trabajo.

# DOCUMENTOS Y/O NORMATIVAS DE REFERENCIA

* Ley 21.142/2019 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Incorpora en el Código del trabajo el contrato de Teleoperadores.
* Decreto 8/2020 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Aprueba Reglamento del artículo 152 quáter e del Código del Trabajo, que regula las condiciones ambientales, de seguridad y salud en el trabajo que se deberán cumplir en los establecimientos destinados a prestar servicios como centros De contacto o llamadas.
* Decreto 9/2020 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Aprueba Reglamento del inciso segundo del artículo 152 quáter f del Código del Trabajo, que regula las condiciones físicas y ergonómicas en que deberán prestar servicios los teleoperadores y teleoperadoras, y los exámenes preventivos que deberán realizarse periódicamente.
* Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. [libro III. Denuncia, calificación y evaluación de incapacidades permanentes](https://www.suseso.cl/613/w3-propertyvalue-136354.html)/[Título III. Calificación de enfermedades profesionales](https://www.suseso.cl/613/w3-propertyvalue-136474.html) [E. Protocolo patologías de la voz](https://www.suseso.cl/613/w3-propertyvalue-136645.html).
* Odriozola, Ana. 2015. Programa de higiene vocal. [*https://logopediaodriozola.com/programa-de-higiene-vocal-2/*](https://logopediaodriozola.com/programa-de-higiene-vocal-2/)
* Universidad del país Vasco. Características del sonido: intensidad, tono, timbre y duración.2003. <http://www.ehu.eus/acustica/bachillerato/casoes/casoes.html>

# ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

La implementación del programa de higiene vocal deberá contar con una persona o un comité de liderazgo, quien tendrá a cargo supervisar la ejecución del programa y de las actividades a realizar durante la jornada.

## Conformación del comité

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre y apellido** | Área a la que pertenece | **Responsabilidad\*** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

\*Debe describirse la actividad que desempeñará dentro del programa.

El comité estará conformado por 1 o 2 representantes de la empresa y/o gerencia, supervisor de área y de los trabajadores.

* Además, deberá realizar las siguientes actividades:
* **Reuniones Periódicas:** estandarizar un periodo de tiempo para la reunión del comité y reunión general con líderes de áreas con el fin de informar los avances y las dificultades del proyecto.
* **Identificación de los casos:** mediante un registro se evidenciará la implementación del programa, la identificación de los factores de riesgo, los avances y mejoras a realizar y se informará a todo el personal involucrado. Se resaltará el compromiso de los jefes, líderes y colaboradores para así dar un mejoramiento continuo a la seguridad y la calidad del trabajo.
* **Cronograma de actividades:** crear un cronograma de actividades y divulgarlo ante todo el equipo de trabajo. El cronograma debe incluir tiempo de la realización de las actividades, tiempo de descanso vocal, reuniones, evaluaciones a realizar y entrega de resultados.

# 8. RESPONSABILIDADES

Todos los integrantes de la empresa serán responsables de participar y aplicar el programa de higiene vocal para teleoperadores y teleoperadoras, realizando un trabajo en conjunto para el mejoramiento continuo de la salud vocal y una mayor productividad.

**Responsabilidades de la gerencia y del personal de seguridad y salud en el trabajo**

* Conocer el programa de higiene vocal para teleoperadores y teleoperadoras.
* Difundir el programa de higiene vocal para teleoperadores y teleoperadoras a todo el personal de la empresa involucrado en dicha tarea.
* Capacitar a los trabajadores en pautas de higiene vocal, técnicas para el manejo de la voz, cuidado de la voz, dicción.
* Facilitar la asistencia de los trabajadores a las respectivas capacitaciones.
* Velar por el cumplimiento del programa de higiene vocal para teleoperadores y teleoperadoras.
* Ser coherente frente a las políticas establecidas.
* Programar evaluaciones continuas al personal verificando la efectividad del programa y entregar los resultados obtenidos al trabajador evaluado.
* Realizar evaluación constante del ambiente de trabajo identificando posibles riesgos que se puedan presentar, ejecutar las mejoras necesarias y difundir al área evaluada.
* Participar de manera activa en el desarrollo del programa de higiene vocal para teleoperadores y teleoperadoras.
* Facilitar la asistencia de los trabajadores a las evaluaciones de salud de programa de vigilancia.

**Responsabilidad del comité**

* Conocer el programa de higiene vocal para teleoperadores y teleoperadoras.
* Planificar, organizar y supervisar las actividades del programa de higiene vocal para teleoperadores y teleoperadoras.
* Promover el cuidado de la voz incentivando a mantener conductas vocales sanas.
* Escuchar propuestas de los compañeros y llevarlas con hechos y datos a Salud Ocupacional.
* Asistir a las capacitaciones y promover el conocimiento adquirido ante sus compañeros.
* Participar de manera activa en el desarrollo del programa de higiene vocal para teleoperadores y teleoperadoras.

**Responsabilidad de los trabajadores**

* Conocer el programa de higiene vocal para teleoperadores y teleoperadoras.
* Participar de manera activa en el desarrollo del programa de higiene vocal para teleoperadores y teleoperadoras.
* Asistir a los talleres y capacitaciones planificadas por la empresa y poner en práctica los conocimientos adquiridos para una sana salud vocal.
* Asistir a las evaluaciones, controles y/o reuniones indicadas por la gerencia o Dpto. SST.
* Tener hábitos de higiene vocal.
* Estar abiertos al cambio de mejoramiento.
* Comunicar a los líderes inquietudes, ideas de mejora y soluciones de problemas frente al tema.
* Ser conscientes que para lograr un hábito se necesita de muchas repeticiones en el día durante un largo periodo de tiempo.

# PROGRAMA DE HIGIENE VOCAL

La estrategia de dicho programa consta de ejercicios fono-respiratorios de calentamiento que deben realizar los trabajadores al iniciar y finalizar la jornada laboral y que les permitan mejorar y mantener una voz saludable. Además de la entrega de pautas de higiene vocal que buscan identificar y eliminar los factores de riesgos causados por el abuso o mal uso de la voz para promover conductas adecuadas y sanas.

# 9.1 PAUTAS DE HIGIENE VOCAL. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Teniendo en cuenta que existen diferentes factores de riesgo que pueden influir para que se genere la aparición de disfonías, se ha dividido las medidas a tomar de acuerdo con cada uno de estos a fin de promover conductas adecuadas y sanas.

A continuación, se describen las medidas de prevención que se deben implementar para evitar el riesgo de sufrir enfermedades de la voz.

* + 1. **CONDICIONES AMBIENTALES**
* Controlar el nivel de humedad: mantener condiciones de humedad estables 45%-60%. Se recomienda el uso de humidificadores si el ambiente es muy seco.
* Controlar la temperatura: mantener condiciones de temperaturas estables que oscile entre 20°- 26° en invierno y 20°- 24° en verano.
* Controlar la ventilación: controlar las corrientes de aire, el aire acondicionado, la ven­tilación, etc. permitiendo la renovación del aire.
* Reducir el ruido ambiental: el nivel de ruido en el lugar de trabajo no debe exceder los 62 dB(A), ante el ruido se tiende a elevar la voz realizando esfuerzo para escucharse ocasionando que el aparato fonador sufra. Se debe controlar el tono de la voz en todo momento.
* De ser posible, condicionar que el recinto tenga unas características acústicas adecuadas para reducir la transmisión del ruido aéreo. Tener en cuenta el volumen de la sala, la absorción acústica de los materiales que la forman y controlar el aislamiento acústico de los ruidos que provienen de espacios contiguos. El aislamiento se puede conseguir con paredes dobles con una cámara de aire que puede rellenarse con un material absorbente (lana de vidrio), un buen cierre de la puerta, ventanas con doble cristal o cajas de persianas bien selladas.
* Controlar agentes irritantes o contaminantes: extremar la limpieza de los ambientes de trabajo para evitar la acumulación de agentes como polvo, ácaros, tierra, hongo, humo, entre otros. Así mismo, utilizar métodos de limpieza que no dispersen el polvo u otros agentes.
* Reducir al máximo el uso de productos químicos: en el ambiente de trabajo reducir la utilización de productos irritantes en la limpieza. La exposición de ambientadores e insecticidas en aerosol producen irritación en las vías respiratorias, laringe y faringe. Estos deben ser utilizados cuando sean imprescindibles y cuando no haya nadie alrededor.
* El humo es un gran irritante y se debe evitar que se produzca, o bien tener un sistema de extracción para evitar estar expuestos.
  + 1. **CONDICIONES ORGANIZACIONALES**
* Distribuir correctamente el trabajo evitando la sobrecarga del uso continuo de la voz para reducir la tensión, el estrés y la fatiga vocal.
* Permitir la realización de los ejercicios de calentamiento vocal en periodos de 10 a 15 minutos antes y al finalizar la jornada laboral.
* Disponer de dispensador de agua en lugares accesibles para todos los operadores (cerca de los puestos de trabajo), permitiendo la hidratación con regularidad. Se recomienda que el trabajador beba agua con intervalo máximo de 5 minutos y/o al finalizar cada llamada.
* Incorporar pausas de 10 segundos entre cada atención y, además, dentro de la jornada laboral otorgar y planificar descanso de 30 minutos mínimo durante el día, los que serán distribuidos en fracciones no inferiores a diez minutos ni por la totalidad de su duración.
* Delimitar un lugar cómodo “zona de silencio” indicando señalética de “prohibido hablar”, que les permita a los teleoperadores y teleoperadoras hacer su descanso vocal.
* Incorporar pausas activas de 10 a 15 minutos en el que se incluyan ejercicios de relajación (cara, cuello, hombros) y respiratorios. Estas pueden ser realizadas 1 o 2 veces a la semana.
* Disponer de puestos de trabajo ergonómicos.
* Capacitar a los teleoperadores y teleoperadoras en: hábitos de higiene vocal, técnica vocal, cuidados de la voz. La formación debe ser teórica y práctica.
* Además, incluir acciones de promoción como la difusión de las pautas de higiene vocal.
* Garantizar la vigilancia de la salud de los trabajadores incorporando dentro de las evaluaciones de salud disponibles en su organismo administrador de la Ley, una vez al año, esto debe permitir la detección temprana de trabajadores con predisposición a presentar alteraciones de la voz, así como patologías laríngeas.
  + 1. **CONDICIONES PERSONALES**
* Realizar los ejercicios de calentamiento de 10 a 15 minutos al iniciar y finalizar la jornada laboral. Ejercicios de relajación (cara, labios, lengua, cuello, laringe, hombros), respiración y coordinación fono-respiratoria.
* Beber al menos 1 litro de agua diario para mejorar la hidratación de la mucosa laríngea.
* Destinar tiempos de descanso vocal durante el día en donde se abstenga de hablar para evitar la fatiga vocal.
* Conocer los límites físicos en cuanto al tono, la intensidad y la respiración, aprender técnicas para el manejo de la voz. Respirar adecuadamente, no utilizar aire residual: nunca debe hablarse con el resto final de aire y sentir sensación de ahogo.
* Controlar el tono de la voz en todo momento evitando elevarlo sobre el nivel del ruido. No forzar la voz ni gritar.
* Evitar toser y/o carraspear, ante la presencia de estos se recomienda beber agua, tragar saliva o consumir un dulce.
* Utilizar posturas adecuadas que permitan una respiración profunda y evitar la tensión muscular peri-laríngea.
* Evitar los cambios bruscos de temperatura. Todo lo que afecte el sistema respiratorio afectará a la laringe. Al cambiar de ambientes se sugiere esperar unos segundos con la puerta entreabierta permitiendo que el cuerpo se adapte al nuevo cambio de temperatura.
* No utilizar aerosoles bucales ni caramelos con mentol, a pesar de que tienen una acción calmante o refrescante pasajera, ocasionan un efecto rebote apareciendo síntomas como irritación y sequedad. En vez de estos, se debe consumir un dulce y/o una cucharadita de miel de abeja en el mañana previo a la jornada laboral para ayudar a la producción de saliva y a la lubricación de la laringe y cuerdas vocales.
* Aprender a detectar los primeros síntomas de fatiga vocal: cambios en el tono, timbre e intensidad de la voz, tos, ardor, tensión o esfuerzo excesivo, dolor de garganta, sequedad, etc.
* Ante la presencia de disfonía y durante procesos infecciosos debe evitarse utilizar la voz. Si la disfonía es recurrente y el tiempo de recuperación es mayor se debe consultar al especialista.
* Realizar control y tratamiento de patologías personales que pueden afectar la fonación, tales como el reflujo gastroesofágico, asma, etc.

Además, se debe considerar otras recomendaciones como:

* Evitar tomar más de 3 tazas de café o té, el exceso de estas bebidas tiene una acción diurética que reduce la hidratación de las cuerdas vocales. Son buenas medidas tomar bebidas sin cafeína y beber un vaso de agua por cada taza de café que se tome.
* No fumar, el cigarrillo es un importante factor irritante para la laringe. Es una de las principales causas de cáncer de laringe y de otras afecciones laríngeas.
* No consumir alcohol, es irritante, produce reflujo el cual ocasiona sensación de acidez afectando a la laringe y cuerdas vocales.
* Seguir una alimentación saludable. Una dieta sana es importante para evitar digestiones pesadas y favorecer el movimiento del diafragma. Evitar alimentos muy condimentados o picantes que aumentan el riesgo de reflujo gastroesofágico, que irrita toda la mucosa laríngea.
* Evitar bebidas muy frías o calientes y la combinación de temperatura en las comidas, ya que irritan la laringe y cuerdas vocales.

# 

# 9.2 EJERCICIOS DE PREPARACIÓN O CALENTAMIENTO

A continuación, se describen los ejercicios apropiados de calentamiento los cuales se realizarán al iniciar y finalizar la jornada laboral de 10 a 15 minutos diarios

**9.2.1 EJERCICIOS DE RELAJACIÓN**

**Cuello:**

* Sentado con la espalda derecha girar la cabeza lentamente hacia la derecha e izquierda (como si estuviera negando).
* Llevar cabeza hacia adelante y hacia arriba (como asintiendo).
* Levar la cabeza hacia los hombros alternadamente (como dudando).
* Realizando cada giro un mínimo de 10 veces.

**Cara y boca:**

* Proyectar los labios hacia adelante frunciéndolos y estirarlos sonriendo.
* Vibrar los labios.
* Soltar mandíbula abriendo y cerrando la boca, moviéndola de derecha a izquierda.
* Inflar y succionar las mejillas.

**Lengua:**

* Realizar movimientos circulares por dentro y por fuera de los labios.
* Pasar la lengua por el paladar de atrás hacia adelante chocándola con la cara interna de los dientes superiores.
* Llevar la punta de la lengua de un lado a otro tocando las comisuras labiales.
* Chasquear la lengua.

**Hombros:**

* Girar los hombros en círculo de forma alternativa (primero uno y luego otro).
* Moverlos hacia adelante y después hacia atrás.
* Moverlos hacia arriba y luego dejarlos descansar.
* Realizando cada giro lentamente un mínimo de 10 veces.

**Cintura:**

* Con las piernas derechas y caderas inmóviles, girar el tronco sobre la cintura en círculo, primero hacia la derecha y luego hacia la izquierda.
  1. **EJERCICIOS DE RESPIRACIÓN**
* Inspirar por la nariz observando como el diafragma se infla y luego espirar el aire por la nariz de manera natural.
* Inspirar por la nariz permitiendo que el aire llene sus pulmones, retenerlo un par de segundos y luego suéltelo de forma pausada.
* Inspirar el aire por la nariz y luego espirar por la boca muy lentamente.
* Respirar aire por la nariz elevando los brazos lateralmente a la altura de los hombros, retener en tres tiempos (1-2-3) y se espira muy lentamente bajando los brazos.
* Respirar aire por la nariz y realizar bostezo y/o suspiros lo más natural que pueda. De esta manera también se relaja la musculatura intralaringea.
* Recordar que, para lograr mayor efectividad, la respiración debe ser de tipo abdominal evitando la respiración costal superior (elevación de hombros). Se pueden realizar en posición sentado y de pie en el trabajo y en posición decúbito dorsal cuando se ejercite en el hogar.
  1. **EJERCICIOS DE COORDINACIÓN FONO-RESPIRATORIA**
* De pie o sentados inspirar el aire por la nariz y expulsarlo por la boca poco a poco produciendo el sonido /s/ sostenido. Se debe tomar conciencia del tiempo que dura la expulsión para conocer su capacidad fonatoria. Este ejercicio se puede realizar un máximo de 3 a 5 veces seguidas.
* De pie o sentados, inspirar aire por la nariz y soltarlo lentamente por la boca produciendo la vocal /a/ prolongada hasta que se sienta que el aire está próximo a agotarse; se vuelve a tomar el aire repitiendo el ejercicio. Este ejercicio se puede realizar un máximo de 3 a 5 veces seguidas.
* Realizando el mismo ejercicio anterior, producir series automáticas: vocales /aeiouaeiouaeiou/, días de la semana, meses del año, cuidando de no forzar la producción de acuerdo a la capacidad respiratoria. Al terminar el aire, inspirar y repetir la acción 2 o 3 veces seguidas.
* En las mismas posiciones, tomar el aire y recitar algún poema o realizar una lectura teniendo en cuenta que cada vez que el aire esté por terminarse, se debe inspirar nuevamente para continuar la acción.
* Recordar tomar conciencia de la capacidad espiratoria. Nunca continuar hablando cuando el aire espirado se ha terminado.

# 

# METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Para verificar la efectividad del programa se realizarán evaluaciones o inspecciones periódicas y retroalimentación al personal involucrado.

El sistema de evaluación consta de la aplicación de una encuesta (ver anexo 1) que realizaran los teleoperadores y teleoperadoras sobre las condiciones de trabajo en relación a la voz, en su jornada laboral. Se recomienda realizarla por lo menos 2 veces al año. Si responden afirmativamente a más de 4 enunciados, se podría considerar que está sometido a numerosos factores de riesgo vocal. Es importante señalar que esta no es una prueba de diagnóstico por lo que, ante la sospecha de alteraciones del aparato fonador, se debe acudir al especialista.

Así mismo, debe realizarse constantemente seguimiento a las condiciones del ambiente de trabajo: nivel de ruido ambiental, control de temperatura, calidad de aire, grado de humedad, sobre carga de trabajo, etc.

Una vez al año se evaluarán los valores obtenidos a partir de la encuesta, junto con los datos de las revisiones periódicas de las condiciones ambientales y organizacionales.

Obtenidos los resultados (anexo 2), estos deben ser analizados para identificar y detectar si existen factores de riesgo que puedan ocasionar disfonías laborales, debiendo realizar las adecuaciones necesarias en las áreas en las que se detecte el riesgo (anexo 3).

Si se detecta alto índice de probabilidades de disfonías y/o daño vocal, el trabajador requerirá de mayor tiempo de descanso vocal, talleres de técnica vocal, re-educación vocal e intervención de fonoaudiólogo.

Al identificar los niveles de riesgo y realizado el análisis estadístico de los datos encontrados, estos deben ser presentados a los trabajadores junto con el plan de mejora a realizar en el programa de higiene vocal para teleoperadores y teleoperadoras.

# RESULTADOS

Este programa puede ser utilizado para implementar una cultura de sana calidad vocal, con el propósito de mejorar la calidad de vida de cada uno de los teleoperadores y teleoperadoras y su desempeño laboral, haciendo del lugar de trabajo un lugar seguro y que genere confort fonatorio.

Con la implementación de este programa se espera mejorar las condiciones y la salud vocal de los teleoperadores y teleoperadoras, creando e incorporando estándares o normas en la rutina diaria de trabajo y estimular a todo el personal a cumplir con estos, para así dar un mejoramiento continuo a la seguridad y la calidad del trabajo.

Con el cumplimiento de las acciones de esta metodología, se logra ambientes agradables, manejo de la seguridad, incremento de la eficiencia y el desarrollo de una actitud preventiva.

# ANEXOS

|  |  |
| --- | --- |
| **Anexo 1** | Encuesta programa de higiene vocal para teleoperadores y teleoperadoras. |
| **Anexo 2** | Programa de higiene vocal para teleoperadores y teleoperadoras/ resultados. |
| **Anexo 3** | Programa de higiene vocal para teleoperadores y teleoperadoras/ recomendaciones. |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**ANEXO 1**

**ENCUESTA PROGRAMA DE HIGIENE VOCAL PARA TELEOPERADORES Y TELEOPERADORAS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | Logo empresa | **Encuesta Programa de higiene vocal para teleoperadores y teleoperadoras** |   **Identificación**   |  |  | | --- | --- | | Nombre trabajador: | RUN: | | Edad: | Sexo: |   **Antigüedad laboral**   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Antigüedad laboral en la empresa: \_\_\_\_\_\_años \_\_\_\_\_meses \_\_\_\_\_días | | | | | | | | Tipo de contrato: | tiempo completo |  | Medio tiempo |  | horas parciales |  | | Indicar tiempo de horas diarias trabajadas: | | | |  | | Hrs/día | | Indicar minutos de descansos diarios: | | | |  | | min/día |   **Responda las siguientes preguntas:**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Indicador** | **Si** | **A veces** | **No** | | En mi lugar de trabajo estoy expuesto al ruido. |  |  |  | | Elevo mi voz por sobre el nivel ambiental en mi lugar de trabajo. |  |  |  | | Mi silla y monitor me generan incomodidad para realizar mis funciones. |  |  |  | | Me molesta la tensión del cuello, hombros o espalda. |  |  |  | | Mi carga laboral me impide realizar los ejercicios de calentamiento vocal. |  |  |  | | Mi carga laboral me dificulta realizar las pausas reglamentarias para descansar mi voz. |  |  |  | | Siento que me falta aire cuando hablo. |  |  |  | | Siento mi voz cansada a medida que avanza mi jornada laboral (fatiga vocal). |  |  |  | | La gente me oye con dificultad. |  |  |  | | Siento ardor o dolor en la garganta. |  |  |  | | Toso y/o carraspeo para aclarar mi voz. |  |  |  | | Noto que pierdo mi voz a medida que avanza mi jornada laboral. |  |  |  | | Fumo más de 5 cigarrillos diarios. |  |  |  | | Mi voz afecta mi desempeño laboral. |  |  |  | | Bebo menos de 1 litro de agua al día. |  |  |  | | Bebo más de 3 tazas de café o té durante el día. |  |  |  | | Uso aerosoles bucales y/o caramelos con mentol. |  |  |  | | Estoy expuesto a cambios bruscos de temperatura. |  |  |  | | He tenido disfonías recurrentes. |  |  |  | | Ha sido diagnosticado con alguna patología laríngea en los últimos 3 meses. |  |  |  |     Fecha de evaluación: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Firma trabajador: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**ANEXO 2**

**PROGRAMA DE HIGIENE VOCAL PARA TELEOPERADORES Y TELEOPERADORAS / RESULTADOS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | Logo empresa | **Programa de higiene vocal para teleoperadores y teleoperadoras**  **Resultados/Observaciones** |     Fecha de evaluación: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Responsable: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   |  | | --- | | **Nivel de ruido:** | |  | |  | |  | |  | | **Nivel de temperatura:** | |  | |  | |  | |  | | **Ventilación/control de aire:** | |  | |  | |  | |  | | **Grado de humedad:** | |  | |  | |  | |  | | **Condiciones ergonómicas:** | |  | |  | |  | |  | | **Condiciones individuales: (resultados de encuesta/ considerar tiempos de descaso efectivos vs/tiempo trabajado, tiempo de calentamiento, hidratación, carga de trabajo asignada, etc)** | |  | |  | |  | |  |   Firma persona responsable: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**ANEXO 3**

**PROGRAMA DE HIGIENE VOCAL PARA TELEOPERADORES Y TELEOPERADORAS / RECOMENDACIONES**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | Logo empresa | **Programa de higiene vocal para teleoperadores y teleoperadoras**  **Recomendaciones** |     Fecha de evaluación: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Responsable: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   |  | | --- | | **Nivel de ruido:** | |  | |  | |  | |  | | **Nivel de temperatura:** | |  | |  | |  | |  | | **Ventilación/control de aire:** | |  | |  | |  | |  | | **Grado de humedad:** | |  | |  | |  | |  | | **Condiciones ergonómicas:** | |  | |  | |  | |  | | **Condiciones individuales: (resultados de encuesta/ considerar tiempos de descaso efectivos vs/tiempo trabajado, tiempo de calentamiento, hidratación, carga de trabajo asignada etc)** | |  | |  | |  | |  |   Firma persona responsable: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

