

ARTÍCULO DE REVISIÓN

TELEMARKETERS: GRUPO DE RIESGO EN SALUD VOCAL POR ETIOLOGÍA MULTIFACTORIAL

Autora: Lic. Mónica Rodríguez

*Directora de la Carrera de Fonoaudiología de la Facultad de Medicina Universidad del Salvador.
Profesora Titular de las Cátedras Introducción a la Fonoaudiología, Patología de la Voz I y II,
Seminario de Investigación Área Voz y Práctica Clínica, Carrera de Fonoaudiología USAL.*



Contacto de correspondencia: : monica.rodriguez@usal.edu.ar



*Recibido: noviembre 2018
Aceptado: agosto 2020*

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objeto analizar los factores de riesgo, el impacto que producen y conducen a considerar a los telemarketers como grupo de riesgo en salud vocal por etiología multifactorial.

La demanda laboral en telemarketing requiere que los call centers brinden espacios de trabajo que optimicen el rendimiento laboral y favorezcan la disminución de los factores de riesgo desencadenantes de desórdenes vocales.

PALABRAS CLAVE: *telemarketers - call centers- factores de riesgo- etiología multifactorial- desórdenes vocales*

TELEMARKETERS: RISK GROUP IN VOCAL HEALTH DRIVEN BY MULTIFACTORIAL ETIOLOGY.

ABSTRACT

The demand for positions in Telemarketing requires that call centers offer a workplace that optimizes job performance and decreases risk factors leading to vocal disorder

KEYWORDS: telemarketers- call centers- risk factors- multifactorial etiology- vocal disorders.

INTRODUCCIÓN

Generalmente se asocia los trastornos vocales de los telemarketers al uso vocal prolongado. Sin embargo, el desorden vocal puede ser el resultado de condiciones disergonómicas y desfavorables del puesto de trabajo que inciden emocionalmente, afectan la calidad y rendimiento laboral, generan tensiones y un gasto de energía corpórea innecesaria que se traslada a la voz.

La Comunicación no es efectiva. Se pierde la integración cuerpo-voz como unidad funcional.

El objetivo del presente trabajo es analizar los factores de riesgo, el impacto que producen y conducen a considerar a los telemarketers como grupo de riesgo en salud vocal por etiología multifactorial.

OBJETIVOS

- Analizar los factores de riesgo desencadenantes de desórdenes vocales en los telemarketers.
- Reflexionar sobre la afectación de la voz en los telemarketers que surge como respuesta a la exposición acumulativa de factores de riesgo y no sólo por la demanda vocal.

DESARROLLO

En general, cuando hablamos de la voz del telemarketer nos centramos en las características vocales que deben poseer para realizar su trabajo de modo eficiente tanto en los parámetros acústicos, como en los componentes suprasegmentales para lograr una comunicación eficaz y cumplir el objetivo de la empresa que los contrata: Persuadir. Esto es convencer al potencial cliente de los beneficios del producto y movilizarlo a la acción.

El éxito de la venta y satisfacción del comprador dependen de la forma en que el teleoperador transmita la información y de cómo interactúe con él, todo a través de la voz, utilizando un tono personal que denote confianza y seguridad en la información que brinda y así, captar su atención..

Para comprender las formas de operar, es necesario establecer las diferencias entre call center y contact center

Un call center es un centro de llamadas y atención telefónica cuyo canal de comunicación entre la empresa y sus clientes se efectúa mediante los teleoperadores o telemarketers quienes utilizan como instrumentos de trabajo el teléfono y la voz.

Realizan Llamadas salientes o outbound a sus clientes o potenciales compradores y reciben llamadas entrantes o inbound, La comunicación tiene como fines la venta y/o promoción de productos y servicios, soporte técnico, atención de reclamos, gestión comercial, bancaria, turística, brindar información y asesoramiento.

De este modo, las empresas proporcionan servicios de atención personalizada y dan respuesta rápida y precisa según las demandas del usuario.

El call center puede funcionar dentro de la empresa que gestiona el servicio, call center in house, o bien el servicio puede estar tercerizado y sus teleoperadores son los telemarketers off shore, quienes prestan sus servicios a clientes extranjeros y deben poseer dominio del idioma inglés o preferentemente ser bilingües.

En los contact center además de las llamadas telefónicas utilizan otras herramientas informáticas:

- Correos electrónicos
- Mensajes de texto
- Comunicación o venta on line

Es una nueva forma de entrar en contacto con los clientes y mantener un vínculo más estrecho dado que la multicanalidad posibilita una atención personalizada.

Es una tendencia de comunicación en aumento en el mercado

Fernández (2012) afirma que “La comunicación es el principio de todo beneficio”. Cabe preguntarnos entonces, ¿cómo se logra ?

- Poseer actitud convincente,
- Utilizar un tono de voz agradable y entusiasta para facilitar el diálogo fluido, sin generar presiones en el comprador o usuario. Es él quien recibe la llamada y destina tiempo para escuchar.
- Ductilidad vocal, manejo de los tiempos y dinámica expresiva que transmita seguridad y confianza al momento de responder la consulta o situaciones de incomodidad que puedan generarse.

- Conocer y creer en el producto que vende, sus cualidades y ventajas y tener sentido de pertenencia con la empresa. En el momento de la llamada, es él quien representa a la firma.
- Poseer información sólida para dar rápida respuesta, a los inconvenientes o reclamos que realiza la persona.

¿Qué capacitación reciben los telemarketers?

- Capacitación de corta duración

En general son personas jóvenes que acceden a este trabajo como inserción en el ámbito laboral, para cubrir sus gastos personales o bien como ayuda económica familiar.

Cuentan con flexibilidad horaria, y conocimiento del manejo de herramientas informáticas, competencias comunicativas y resistencia física y emocional.

- La capacitación se centra en el conocimiento del producto de venta o la información que deben dar. Generalmente reciben un texto a modo de guión o script para evitar alguna situación compleja y responder al cliente eficazmente.

¿Qué capacitación no reciben?

- Capacitación acerca del cuidado y manejo de la voz para obtener rendimiento y calidad que favorezcan una eficacia comunicativa.
- Manejo de los métodos de persuasión o método de autoridad

Método de Persuasión se fundamenta en realizar la presentación en forma convincente, dinámica y natural, con organización de ideas que conduzcan al objetivo.

Método de Autoridad: se basa en imponer las ideas y provocar en el oyente una reacción de incomodidad. Implica tener el dominio de la comunicación, y que el oyente reconozca y acepte.

- Información de los factores de riesgo que pueden incidir en su actividad laboral

La exigencia y compromiso que las empresas demandan para aumentar la productividad y competitividad recae en el telemarketer. Esta situación impacta negativamente en el rendimiento laboral y deriva en estados de malestar o incomodidad en el ámbito de trabajo, estados de stress, ansiedad con el consiguiente aumento de tensiones musculares, que trasladadas al sistema fonatorio se manifiestan con disminución del rendimiento vocal por forzada producción de la voz

¿Por qué los telemarketers constituyen un grupo de riesgo en salud vocal por etiología multifactorial?

¿Por sobrecarga vocal solamente? ¿O el desorden de la voz aparece como resultado de condiciones desfavorables del ámbito laboral que dificultan o impiden su actividad vocal?

Dado que la literatura referida a las características vocales específicas del teleoperador es profusa, nos centraremos en la etiología multifactorial.

Estrechamente relacionado con este tema es necesario considerar que las empresas de los call centers deben facilitar un ambiente de trabajo adecuado, basado en criterios ergonómicos cuyo diseño debe estar en función del trabajador y la actividad que realice a fin de optimizar no sólo el rendimiento laboral y lograr un ámbito de confort sino también el confort personal en la jornada de trabajo.

AMBIENTE DE TRABAJO ADECUADO CON CRITERIOS ERGONOMICOS

Las características más importantes de los elementos que debe reunir el espacio de trabajo son:

Silla

Debe ser ergonómica, regulable en altura y en inclinación y debe contar con palanca de ajuste y posibilidad de giro.

El respaldo debe brindar apoyo torácico y lumbar y favorecer la libertad de movimientos del tronco y brazos. Debe ser en forma de una ligera S adaptable al operador

Escritorio

Debe estar posicionado a la altura de la cintura, y que permita tener el espacio suficiente para las piernas de modo que las rodillas no contacten con la superficie y puedan estar en ángulo recto más elevadas que la pelvis.

Es necesario que permita disponer de un campo de trabajo primario y uno secundario de 60 cm según frecuencia de uso de los elementos. El uso de un reposapiés o apoyo de pies por altura, es ideal para evitar la compresión de la circulación.

Pantalla

La ubicación adecuada es en el centro del escritorio y frente al teleoperador a fin de evitar los giros de cabeza a 90° y a la altura de la vista la parte superior y el resto por debajo. a 50 o 60 cm de distancia para que no realice desplazamientos cefálicos hacia adelante o atrás.

Un teclado ergonómico que favorece una menor presión digital y un mouse adecuado a la mano del usuario con pad antideslizante son los indicados para evitar tendinitis o síndrome del túnel carpiano por excesivo o inadecuado uso.

Una opción interesante es la utilización del Arm Support. Es un soporte del antebrazo ajustable que alivia las molestias por los esfuerzos repetitivos, y contribuye a disminuir la tensión muscular a nivel de la cintura escapular, la musculatura perilaríngea y la mano.

Estos recursos alivianan la carga física, la tensión muscular y disminuyen el impacto negativo a nivel corporal.

La no utilización sostenida en el tiempo genera en los telemarketers contracciones en reposo con disminución de la movilidad articular y dolor como resultado de un mecanismo de habituación.

Es fundamental entonces adaptar el espacio de trabajo al cuerpo del operador.
Las Molestias osteomusculares más frecuentes son:

- Cervicalquias
- Dorsalgias
- Rectificación de columna
- Cervicodorsalgias
- Cervicobraquialgias

Prácticas como el timing y movimientos de elongación favorecen la distensión muscular y su implementación debería ser considerada e informada al personal al momento del inicio de su actividad laboral.

Timing: Una pausa breve por cada hora de trabajo resulta más beneficioso que un descanso prolongado durante la jornada.

Durante el receso se recomienda realizar movimientos de elongación que incluye movimientos de hombros, cabeza, manos, pies y espalda.

Elevación, descenso y rotaciones de hombros, inclinación, rotaciones y giros de cabeza hacia un lado y el otro con tiempo refractario, estiramiento de punta de pies y talón en forma continuada, contribuyen a mantener una postura saludable, desbloquear la laringe, y evitar la acumulación de tensiones.

Desde el Ministerio de Salud se fomentan las Pausas Activas.

La Pausa activa consiste en incorporar ejercicios de corta duración para favorecer la elongación y fortalecimiento muscular y disminuir la fatiga visual. Son ejercicios físicos realizados en el lugar de trabajo con fines preventivos y terapéuticos.

Se favorece la reducción del ausentismo y los accidentes laborales.

A tal efecto creó una aplicación llamada “Tu Pausa Activa” que puede descargarse en www.msal.gov.ar/ent.

PATRONES POSTURALES Y SU INCIDENCIA EN LA VOZ

El comportamiento miofuncional adecuado para la emisión y proyección vocal involucra no sólo el estado tónico muscular sino también una conducta postural equilibrada en la que se observa:

- Alineación de las tres curvas fisiológicas en el eje corporal, sin que requiera esfuerzo su mantenimiento
- Sinergia de las cadenas musculares
- Movilidad articular y tono muscular adecuados

En las alteraciones de la conducta postural se pierde la relación de unidad funcional de cabeza-cuello y tronco en el eje corporal. Hay pérdida de la verticalidad.

En la conducta postural cifótica la curvatura dorsal se desdibuja y disminuye la curvatura lumbar, los hombros tienden a adelantarse con la consecuente restricción de los movimientos torácicos que, sumado a la ptosis abdominal dificulta la mecánica respiratoria.

Los movimientos de ascenso y descenso diafragmáticos son irregulares y poco eficaces para el sostén vocal. Para compensar este patrón postural, se produce una lordosis cervical, con hiperextensión céfalica y modificación del posicionamiento mandibular y laríngeo.

El acortamiento e hiperfunción de la musculatura cervicocéflica exacerba el tono muscular del Esternocleidomastoideo (ECM) por irradiación de fuerzas. Se engrosa, aumenta su relieve y se comporta como una faja muscular que progresivamente bloquea o comprime la laringe dificultando sus movimientos para la emisión.

En la conducta postural lordótica, se evidencia el aumento de la curvatura lumbar y el acortamiento muscular posterior inferior. Por consiguiente, hay contracción de la pared abdominal por hiperfunción de los músculos abdominales que afecta el sostén de la columna aérea dinámica ascendente, genera una ineficiente y disminuida presión aérea que se traduce en incoordinación fonorespiratoria por agotamiento del soplo y finales caídos.

Se impone la participación costal superior que sumado a la hiperfunción cervicocefálica afectan el posicionamiento laríngeo. Se modifica el tipo respiratorio, los músculos se acortan y se modifica el diámetro del cuello, predomina el transversal sobre el longitudinal y la laringe queda comprimida en forma lateral, resultado de la hiperfunción de trapecios, escalenos, cintura escapular con irradiación de tensión al ECM y músculos metaméricos.

La instauración de patrones posturales inadecuados por mantenimiento prolongado de determinadas posturas en el uso de dispositivos genera reacciones disfuncionales. Se instalan comportamientos musculares erróneos compensatorios que modifican la posición del complejo laríngeo y el grado de inclinación de los cartílagos.

Es así que la fonación es sostenida por la musculatura peri y extralaríngea que progresivamente aumentan su tono muscular y adoptan un estado hiperfuncionante, y comprometen la biomecánica laríngea y respiratoria.

El rendimiento y calidad vocal disminuyen y la disfonía por tensión muscular (DTM) no tarda en aparecer, muchas veces acompañada de cefaleas, mareos y episodios vertiginosos por compromiso de los grupos musculares.

En los telemarketers son frecuentes la presencia de DTM tipo 1 Patrón isométrico laríngeo y Tipo 2: contracción lateral subtipo a, contracción glótica descriptos por Murray Morrison en el enfoque musculoesquelético de la clasificación de las disfonías. (Morrison, M; Ramage, I, 1996).

El primero se caracteriza por un aumento de la tensión muscular laríngea y del área paralaríngea y el rol fundamental del comportamiento de los músculos Cricoaritenoides Posterior (CAP) o Porticus Su contracción sostenida genera una cierre glótico incompleto posterior o abertura glótica posterior (AGP) por la deflexión del cartílago aritenoides que desciende en la articulación cricoaritenoides abriendo la comisura posterior.

En cambio, el segundo patrón disfuncional vocal se correlaciona con el síndrome de fatiga tensional laríngea con bloqueo o compresión glótica o en hiperaducción laterolateral.

Acústicamente, la voz es opaca y apagada por pérdida de brillo y energía. Pierde naturalidad. La Comunicación no es eficaz y según Fernández (2012) se estima una pérdida del 10% del mensaje.

FACTORES AMBIENTALES

Se debe tener en cuenta la temperatura ambiental. Tanto la calefacción como la refrigeración en exceso provocan el resecamiento de la mucosa nasal y laríngea.

El uso de aromatizadores, desinfectantes, así como el polvo ambiental o una deficiente limpieza de alfombras y tapizado de sillas y una inadecuada ventilación ambiental favorecen que se desencadenen procesos alérgicos.

La proximidad de los boxes de trabajo facilitan el contagio de procesos virales, y bacterianos. Son frecuentes las laringitis, faringitis que cursan con congestión nasal, tos, rinorrea anterior o posterior acuosa o espesa y edema de bordes libres cordales conducentes a los desórdenes vocales y modificaciones de la resonancia en el tracto vocal.

FACTORES AUDITIVOS

El espacio de trabajo debe contar con una Acústica adecuada.

Es fundamental la utilización de materiales de absorción acústica, para la amortiguación sonora, disminución del tiempo de reverberación y por consiguiente disminución de ruido ambiente.

Se debe priorizar el confort acústico ambiental porque favorece la comunicación, la inteligibilidad en la conversación, incide en la calidad y rendimiento vocal por disminución del esfuerzo vocal.

En definitiva, contribuye a la salud vocal.

Por el contrario, una acústica inadecuada dificulta la concentración, y la atención. Genera fatiga física, mental, irritabilidad, disminución del rendimiento laboral y vocal.

Los operadores telefónicos tienen una alta exposición al ruido ya sea ambiental por la proximidad de los boxes como por los estímulos repetitivos por la cantidad de llamadas en un lapso de tiempo o

como consecuencia de los impactos acústicos ante la aparición de ruidos de alta frecuencia que se transmite por el auricular.

El riesgo auditivo no debe ser desestimado. Se calcula que la intensidad promedio de una salida de audio para una llamada entrante o inbound es de 45 a 55db y la cantidad promedio de llamadas es de 200 diarias. La multiplicación de ambos valores sumado el ruido ambiental explica la fatiga auditiva. Pueden presentarse acúfenos e hipoacusia inducida por ruido.

Además, fuera del horario laboral es frecuente el uso de dispositivos auriculares para escuchar música, o la exposición al ruido continúa en sus actividades sociales en ambientes con gran contaminación sonora de modo que se incrementan los factores de riesgo auditivo. (Serra S, 2017).

La actividad vocal desarrollada en condiciones laborales adversas también se afecta. Elevan la intensidad, compiten con el ruido ambiente y la superposición de las conversaciones, de modo que la autoregulación vocal por retroalimentación o feedback se torna compleja de sostener. El riesgo vocal por sobrecarga vocal surge como respuesta a un entorno laboral desfavorable.

En este sentido el Uso Adecuado del Headset (auricular manos libres) es fundamental. Debe ser utilizado alternadamente cada hora. La no rotación lleva a una sobreestimulación cócleorecurrential homolateral de la cuerda vocal al oído estimulado que provoca un aumento en el tono cordal por la asociación refleja del VIII y X pares craneanos, como ha sido descrito por Husson en 1950 en la Teoría Neurocronáxica

FACTORES VISUALES

La Asociación Americana de Optometría, American Optometric Association describe el Computational Vision Syndrome o Digital Eye Strain como el conjunto de las alteraciones visuales y oculares que resultan del uso prolongado de la computadora cuando las demandas visuales y de focalización superan la capacidad visual de la persona.

Los síntomas más frecuentes son:

- Cefaleas
- Visión borrosa
- Sequedad ocular
- Dolor de cuello y hombros.
- Mareos y/o sensación nauseosa

Las causas pueden ser:

- Inadecuada iluminación

- resplandor en la pantalla digital
- distancias de visualización inadecuadas
- postura inadecuada
- trastornos visuales preexistentes
- Aumento de trabajo muscular ocular
- Disminución del parpadeo ocular
- una combinación de estos factores

El trabajador estadounidense promedio pasa siete horas al día en la computadora, ya sea en la oficina o trabajando desde su casa.

Marzo es el mes de Save Your Vision y la American Optometric Association está trabajando para educar tanto a los empleadores como a los empleados sobre cómo evitar la fatiga visual digital en el lugar de trabajo.

Utiliza la regla 20-20-20 ; Un descanso de 20 segundos para ver algo a 20 pies de distancia cada 20 minutos.

Las medidas de prevención deben incluir el control de la iluminación, optar por luz cálida individual y pantallas antireflex.

Conservar la distancia y postura adecuada frente a la pantalla.

Provocar el parpadeo para evitar la sequedad ocular e implementar tiempos de descanso para disminuir la fatiga visual y consulta con el oftalmólogo.

Estas medidas evitan que se adopten posturas inadecuadas para favorecer el enfoque ocular. Es frecuente el adelantamiento de la cabeza que genera un aumento de tensión muscular occipitocervical y suprahiodea.

FACTORES DE ALIMENTACION

Es necesario pautar el tiempo destinado a la alimentación durante la jornada laboral como así también propiciar un espacio adecuado que les provea los recursos para acceder a una alimentación saludable.

Sin embargo, no siempre se cumple. Por lo general, como es escaso el tiempo la ingesta es rápida, recurren a alimentación ricas en grasa o muy condimentadas y consumo de bebidas gaseosas, mate y café

La Enfermedad por reflujo gastroesofágico (ERGE) y el reflujo laringofaríngeo (RLF) son entidades clínicas diferenciadas y con sintomatología específica que constituyen un factor etiológico importante en las alteraciones de la voz.

Se estima que el 10% de los pacientes que consultan al ORL y hasta un 50% de los que presentan disfonía tienen RLF. (Cobeta, 2013).

Los síntomas característicos son carraspeo, tos persistente, globus, goteo post nasal por acumulación de mucosidad. A nivel laríngeo se observa eritema y edema del arco laríngeo posterior y como signo característico la denominada Laringitis posterior.

Las dietas hipercalóricas sumado al sedentarismo pueden llevar al sobrepeso y la obesidad que inciden negativamente en el uso de la voz por dificultar los movimientos diafragmáticos y modificar la frecuencia respiratoria, atentando contra la coordinación fono respiratoria.

La escasa ingesta de agua da lugar a la formación de secreciones espesas en el tracto faringolaríngeo favorecida por el exceso de consumo de café.

La hidroterapia es fundamental. Ingerir abundante agua durante la jornada laboral y al finalizar contribuyen a la hidratación de la mucosa para optimizar la vibración cordal

De lo expuesto se desprende la necesidad de adoptar medidas que contribuyan a disminuir los efectos del RLF. Algunas son:

- Modificar el tipo de alimentación.
- Evitar el exceso de consumo de café. Se sugiere que por cada pocillo se ingiera un vaso de agua.
- Realizar actividad física
- Evitar el uso de prendas ajustadas.
- Ingerir abundante cantidad de agua.
- Esperar dos horas para acostarse después de haber comido
- Elevar la cabecera de la cama, 15 a 20 cm: Postura antitrendelenburg

FACTORES PSICOEMOCIONALES

En telemarketing, los operadores están expuestos a trabajar bajo presión para generar mayor productividad, aumentar las ventas con pautas de trabajo estrictas. Deben ajustarse al texto guía o script, interactuar con los clientes sabiendo que las conversaciones pueden estar siendo grabadas, y que posteriormente a la llamada se realizan encuestas de satisfacción.

Se suman los controles a los que están sometidos por parte de los supervisores quienes califican la cantidad de llamadas respondidas y rechazadas, tiempo promedio de cada llamada, tiempo de conectividad, satisfacción del cliente. Cuando el resultado no es el esperado, el énfasis puesto en el error cometido o la venta perdida da lugar a la posibilidad de apercibimientos, sanciones o incluso la pérdida del empleo.

Además, muchas empresas recurren al “cliente incógnito”. Son personas contratadas para realizar llamadas y luego elevan un informe de la atención recibida y de este modo se pueden determinar los comportamientos no adecuados de los operadores.

Frente a estas situaciones la acumulación de exigencias emocionales y cognitivas impactan negativamente. Las exigencias laborales sostenidas en el tiempo superan las capacidades de respuesta eficaz y generan una tensión psicofísica acumulativa propicia para el Distress y la ansiedad.

El nivel de producción no alcanzado, desencadena respuestas físicas y psicológicas. Aparecen sentimientos de culpa por no poder brindar el servicio como quisiera hacerlo y se instalan cambios comportamentales evidenciados por malhumor, irritabilidad, agresividad, dificultades para conciliar el sueño.

Este distress laboral, si no se revierten las condiciones lleva a que surja el síndrome del Burnout como etapa final de un proceso de desgaste o agotamiento que limita la capacidad de adaptación a la situación y condiciones laborales.

Se incrementa el ausentismo, hay falta de motivación pudiendo llegar a la apatía, frustración personal y errores en la comunicación. Toda la carga emocional se traslada a la voz.

LEGISLACIÓN VIGENTE

“El Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo (SLIC) de la Unión Europea que ha incluido al colectivo de los teleoperadores como uno de los que merece especial atención dentro de la Campaña Europea sobre riesgos psicosociales, cuyo principal objetivo es “llamar la atención, a través de la acción inspectora, sobre la importancia de los riesgos psicosociales en el trabajo”. Así pues, al igual que se hace en otros puestos de trabajo, los principios generales de la prevención se deben aplicar a los teleoperadores: identificar los riesgos, evaluarlos e intervenir sobre ellos, con el fin de reducir los efectos negativos que ocasionan en la salud de los trabajadores y aumentar su bienestar en el trabajo. Debería plantearse, pues, una correcta organización. Por ejemplo, la alternancia de las tareas informativas con otro tipo de tareas, la variedad en los temas tratados, la participación en la toma de decisiones, una adecuada distribución de pausas, así como un diseño ergonómico del puesto de trabajo que atienda al entorno físico y facilite el cambio de posturas. Estas medidas sobre las condiciones de trabajo deben ir acompañadas de actuaciones sobre las personas: formación adecuada, tanto en aspectos ligados con la realización de la tarea y de los equipos que se utilizan como en la gestión de la carga emocional, provisión de apoyo y promoción de hábitos saludables. De manera genérica, la conclusión sería que la prevención de riesgos debe estar presente en cualquier puesto de trabajo, a pesar de que “a priori” pueda parecer poco peligroso, y debe atender a todos los riesgos existentes, no sólo a los que parezcan que puedan producir daños más

inmediatos. En cada puesto, en cada tarea, en cada entorno de trabajo, hay una persona que es el elemento crucial e imprescindible de toda organización y a la que debe ir dirigida la actuación preventiva”.

En nuestro país, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo por Resolución 389/2013 aprobó el Protocolo sobre Disfonías en el que se fijó:

Punto A: la atención Médica, incluyendo la terapia vocal y el reposo vocal como parte del tratamiento.

Punto B: los criterios de exposición al Riesgo

Por Decreto 658/96 aprobó el Listado de Enfermedades profesionales previsto en el art. 6° inciso 2 de la Ley N° 24.557 en el que se incluye como agente a la sobrecarga del uso de la voz.

AGENTE: SOBRECARGA DEL USO DE LA VOZ	
ENFERMEDADES	LISTA DE ACTIVIDADES DONDE SE PUEDE PRODUCIR LA EXPOSICIÓN
* Disfonía que se intensifica durante la jornada de trabajo y que recurre parcial o totalmente durante los períodos de reposo o vacaciones, sin compromiso anatómico de las cuerdas vocales	* Maestros o profesores de educación básica, media o universitaria. * Actores profesionales, cantantes y otros trabajadores de las artes o espectáculo.
* Disfonía persistente que no remite con el reposo y que se acompaña de edema de cuerdas vocales.	* Telefonistas.
* Nódulos de las cuerdas vocales.	

MEDIDAS DE PREVENCIÓN SUGERIDAS:

- Evaluación de las condiciones ambientales
- Capacitación basada en el uso y cuidado de la voz, y en el uso adecuado de los equipos de trabajo
- Proporcionar períodos de descanso e incentivar hábitos de alimentación saludable
- Favorecer las relaciones interpersonales dentro de la empresa

CONCLUSIONES

Los telemarketers presentan prevalencia de desórdenes vocales constituyendo un grupo de riesgo en salud vocal, no sólo por la sobrecarga vocal a la que están diariamente expuestos sino también por etiología multifactorial. Estos factores de riesgo producen discomfort general, generan tensiones musculares con gasto de energía corpórea innecesaria, que se traslada al uso de la voz.

Por lo tanto, es necesario que las empresas implementen programas específicos de prevención para evitar el impacto laboral, económico, social y emocional en sus empleados y contribuir a la reducción significativa de gastos en salud pública o privada. Sería de gran utilidad que previo al ingreso solicitaran como exámenes preocupacionales un examen médico ORL y audiológico

Las empresas de call centers son un campo de inserción laboral para la fonoaudiología, en el que es necesario incursionar e intervenir interdisciplinariamente con fines preventivos.

CONCLUSIONS

Telemarketers present a prevalence of vocal disorders, thus constituting a risk group in vocal health. This is driven both by the vocal overload they are daily exposed to and multifactorial etiology, which in turn produce general discomfort, muscle tensions and unnecessary body energy expenditure that are transferred to the voice usage.

Therefore, it is recommended that companies implement specific prevention programmes to avoid work, economic, social and emotional impacts on employees, while also contributing to a significant reduction in public or private health expenses. To note, it would be also beneficial to request ORL and hearing medical exams prior to employees entering the firms.

Call centers are a field of entry level for speech therapy professionals, into which is worth tapping and intervening interdisciplinarily for preventive purposes.

BIBLIOGRAFÍA

- Aracena C. *La carga vocal*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas; 2018
- Cobeta I, Nuñez F, Fernández S. *Patología de la Voz*. Barcelona, España: Editorial Marge Médica Books; 2013
- Cuixart Nogareda C. *La precariedad de los teleoperadores condiciona la calidad de atención al cliente*. Centro nacional de condiciones del Trabajo, INSHT. [2014; Septiembre 2018]. Disponible en: *Artículos en Seguridad y Salud en el trabajo* <https://prevencionriesgoslaboralesqq.es.tl>
- Del Bono A, Bulloni M. *Experiencias laborales juveniles. Los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina*. Universidad de Santiago del Estero; 2016 [2020; Septiembre 2018]. Disponible en: http://www.unse.edu.ar/trabajo_y_sociedad/Del_Bono.pdf
- Fernández J. *La Expresión Oral. Persuasión*. Buenos Aires: Editorial Lumiere SA; 2012
- Mc Callion M. *El libro de la voz*. Barcelona, España: Editorial Urano; 1989.
- Mondelo P, Torada E y cols. *Ergonomía 4, El trabajo en oficinas*. México: Alfaomega Grupo Editor; 2007
- Morrison M, RAMAGE I. *Tratamiento de los trastornos de la voz*. Barcelona, España: Editorial Masson; 1996
- [argentina.gob.ar](http://www.argentina.gob.ar) [Internet]. Buenos Aires: Ministerio de Salud; 2000 [Julio 2020; Septiembre 2018]. *Pausa Activa*.
<http://www.msal.gob.ar/ent/index.php/archivo/newsletter/445-pausa-activa>
- servicios.infoleg.gob.ar [Internet]. Buenos Aires: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; [Julio 2020; Septiembre 2018]. *Riesgos del Trabajo. Decreto 658/96. Apruébase el Listado de Enfermedades Profesionales previsto en el art. 6° inciso 2 de la Ley N° 24.557* Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/35000-39999/37572/texact.htm>
- Rodríguez M. *Postura: Incidencia en el rendimiento y calidad de la voz*. IX Congreso Internacional y III Intersindical de Medicina del Trabajo, Higiene y Seguridad. "El trabajo y su impacto en la salud". Academia Nacional de Medicina. Buenos Aires. 2010

- *Rodríguez M, Piccoli M. El Fenómeno vocal patológico. En: ProFono. Buenos Aires: Editorial Médica Panamericana; 2002. 137-158*
- *Rueda Ortiz M, Zambrano Vélez M. Manual de Ergonomía y Seguridad. México: Alfaomega Grupo Editor; 2013*
- *Serra S. Manual para el bienestar de la voz. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas; 2017*
- *servicios.infoleg.gob.ar [Internet]. Buenos Aires: Superintendencia de riesgos del Trabajo. [Julio 2020; Septiembre 2018]. Apruébese Protocolo sobre Disfonías. Resolución 389/2013. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/205000-209999/208325/norma.htm>*

Como citar: Rodríguez, M. Telemarketers: Grupo de riesgo en salud vocal por etiología multifactorial. Fonoaudiológica. 2020; 67 (2):79-94. Disponible en: <https://fonoaudiologica.asalfa.org.ar>