



USO PROFESIONAL DE LA VOZ

Prevención de nódulos en las cuerdas vocales.
Actividades de los centros de llamadas.

Cuidar la voz es importante para nuestra salud e imprescindible cuando hacemos un uso profesional de la misma. La voz, elemento fundamental para la comunicación oral que requiere el desempeño de las **actividades de los centros de llamadas**, puede alterarse por motivos asociados tanto a factores individuales como ambientales y organizativos.

El estado de salud, los hábitos tóxicos, determinados medicamentos o alimentos, el estrés y el uso prolongado o inadecuado de la voz, predisponen a que aparezcan alteraciones en nuestro aparato fonador: afonías, disfonías y otros trastornos, como la aparición de nódulos en las cuerdas vocales. Esta patología está incluida en el cuadro de enfermedades profesionales, y la podemos prevenir y curar en más de un 90% de los casos con reeducación vocal, la adopción de hábitos saludables y medidas preventivas.

El entorno y las condiciones de trabajo influyen también en el aparato fonador. Un entorno laboral óptimo, seguro y saludable minimiza el esfuerzo vocal. Cuida y considera los siguientes aspectos:

Entorno óptimo

- **El aire que respiramos:** renovado, ventilado, sin contaminantes del interior o del exterior, sin polvo, vapores, humos y límites de los gases (monóxido/dióxido de carbono, ozono...) dentro de límites saludables. Sin corrientes.
 - **Humedad:** Alrededor del 50% (por encima del 40% y por debajo de 60%).
 - **Temperatura:** 21-25° C en otoño/invierno y 23-25° C en primavera/verano.
- **Entorno acústico:** superficies con materiales absorbentes (porosos, textiles...), que disminuyen la reverberación del sonido, el ruido de fondo y el que tengamos que multiplicar por más de 8 veces la potencia de nuestra voz.
 - **Mínimo ruido ambiental;** utilización de auriculares y micrófonos adecuados para reducir el volumen o intensidad de nuestra voz durante las conversaciones.
 - **Acústica:** separación de las zonas de trabajo de los focos de ruido (impresoras, zonas de reunión, maquinaria...) mediante paneles o mamparas, si es necesario.
 - **Aislamiento entre puestos.** En salas donde los operadores están situados uno junto a otro, puede ayudar separarlos mediante mamparas acústicas adecuadas.



Organización del trabajo



- **La voz necesita pequeños periodos de descanso.** Aunque no existen pautas establecidas sobre los periodos de actividad y descanso vocal, generalmente es suficiente con realizar pausas de 5-10 minutos. Alternar tareas que requieren la comunicación oral con otras tareas, y si no es posible, establecer un periodo máximo de trabajo vocal (por ejemplo 2 horas) después del cual se dejará descansar un poco la voz.
- **La gestión de la carga de trabajo.** La locución continua, una carga de trabajo excesiva o jornadas prolongadas nos obligan a mantener un nivel de esfuerzo constante y elevado del aparato vocal.

Facilitar recursos a las personas

- **Orientar con pautas para gestionar el uso profesional de la voz,** hablar suave y eficazmente, en un tono de voz lo más bajo posible. Utilizar el sistema de cascos y orientar correctamente el micrófono, para que el interlocutor entienda bien y no se contribuya al ruido de fondo. Aprovechar las pausas para hidratarse y hacer reposo vocal.
- **Conocimientos sobre los riesgos en el uso inadecuado de la voz y las medidas preventivas para evitarlos.** El curso online "Uso profesional de la voz" ofrece contenidos que se presentan con multitud de ejemplos, vídeos e imágenes que facilitan la adquisición y comprensión de conceptos básicos, enfermedades con sus síntomas asociados, así como medidas preventivas para evitarlas.
- **Entrenamiento y autocuidado de la voz.** Ejercicios dirigidos a trabajar la musculatura del aparato fonador, mejorar la dicción y prepararlo antes de iniciar la jornada laboral la dicción y prepararlo antes de iniciar el trabajo. El App "Cuida tu voz" guía a la persona en el desarrollo de ejercicios de corta duración de manera amena y didáctica.
- **Materiales de sensibilización**

[Cuida tu voz - Mutua Universal](#)

De ti también depende

