

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

**Sistematización de la experiencia y protocolo de procedimientos del  
Fonoaudiólogo como consultor en las acciones de investigación e intervención: caso  
COOMERCA (Plaza Minorista de Medellín).**

**Verónica Rodríguez Chaverra**

**Cindy Melisa Torres Torres**

**Fundación Universitaria María Cano**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Programa Fonoaudiología**

**Medellín**

**2017**

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

**Sistematización de la experiencia y protocolo de procedimientos del  
Fonoaudiólogo como consultor en las acciones de investigación e intervención: caso  
COOMERCA (Plaza Minorista de Medellín).**

**Verónica Rodríguez Chaverra**

**Cindy Melisa Torres Torres**

**Trabajo de grado presentado para optar al título de fonoaudióloga**

**Asesora:**

**Mary Luz Osorio Montoya**

**Fonoaudióloga**

**Fundación Universitaria María Cano**

**Facultad Ciencias de la Salud**

**Programa Fonoaudiología**

**Medellín**

**2017**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

**Medellín, octubre 20 de 2017**

**CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA</b> .....	<b>10</b>
<b>Descripción del problema</b> .....	<b>10</b>
<b>Investigación</b> .....	<b>11</b>
<b>Intervención</b> .....	<b>11</b>
<b>Antecedentes del rol de Fonoaudiólogo consultor en la plaza minorista de la ciudad de Medellín</b> .....	<b>13</b>
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	<b>15</b>
<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>15</b>
<b>General</b> .....	<b>15</b>
<b>Específicos:</b> .....	<b>15</b>
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>16</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>19</b>
<b>Tipo de estudio</b> .....	<b>19</b>
<b>Método</b> .....	<b>19</b>
<b>Enfoque</b> .....	<b>19</b>
<b>Diseño</b> .....	<b>20</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>21</b>
<b>Fuentes primarias</b> .....	<b>21</b>
<b>Fuentes secundarias</b> .....	<b>22</b>
<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.</b> .....	<b>22</b>
<b>Procedimientos</b> .....	<b>22</b>
<b>SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR EN LAS ACCIONES DE INVESTIGACIÓN E INTERVENCIÓN EN LA PLAZA MINORISTA DE LA COOPERATIVA COOMERCA DE MEDELLÍN.</b> .....	<b>25</b>
<b>PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO COMO CONSULTOR EN LAS ACCIONES DE INVESTIGACIÓN E INTERVENCIÓN</b> .....	<b>37</b>
<b>ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>72</b>
<b>MARCO REFERENCIAL</b> .....	<b>40</b>
<b>Marco conceptual</b> .....	<b>40</b> ≤
<b>Marco Histórico</b> .....	<b>47</b>
<b>Marco Contextual</b> .....	<b>52</b>
<b>Reseña histórica</b> .....	<b>52</b>

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

**Cooperativa COOMERCA..... 53**  
**MISIÓN..... 54**  
**VISIÓN..... 54**  
**Marco Legal ..... 55**  
**Marco Teórico..... 61**  
**CONCLUSIONES ..... 78**  
**RECOMENDACIONES ..... 80**  
**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 81**  
**ANEXOS ..... 86**  
**Anexo 1 ..... 86**  
**Anexo2 ..... 88**  
**Anexo 3 ..... 95**  
**Anexo 4 ..... 97**  
**Anexo 5 ..... 98**

### **Agradecimientos**

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

A Dios quien nos dio sabiduría y fortaleza en los momentos de debilidad, y por brindarnos una experiencia llena de aprendizajes y conocimientos que quedarán guardadas en nuestros corazones.

Nuestros padres y hermanos, Maribel, Miryan, Alfonso y José por los valores que nos inculcaron, por el apoyo incondicional en nuestros logros y fracasos. Siempre con palabras de aliento para nunca desfallecer, además fueron ellos los que nos dieron la oportunidad de tener una excelente formación académica.

Los docentes de las asignaturas durante la carrera y asesoras de práctica, por guiar nuestra formación académica.

Agradecer de manera especial y sincera a nuestra asesora Mary Luz Osorio Montoya, por su apoyo y confianza, por creer en nuestras capacidades y orientarnos con amor y entrega, por compartir sus conocimientos científicos y experiencias personales que nos ayudaron a enriquecer nuestra monografía y vida personal.

Finalmente, agradecerles a nuestras compañeras que estuvieron siempre ahí brindándonos aliento para culminar satisfactoriamente nuestra monografía.

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

**Título:** Sistematización de la experiencia y protocolo de procedimientos del Fonoaudiólogo como consultor en las acciones de investigación e intervención: caso COOMERCA (Plaza Minorista de Medellín).

**Autor o autores:** Verónica Rodríguez Chaverra

Cindy Melisa Torres Torres

**Fecha:** octubre 20 de 2017, II semestre académico

**Tipo de imprenta:** Procesador de palabras Word 2016, imprenta Times New Roman 12, texto a doble espacio y alineado a la izquierda.

**Nivel de circulación:** Restringida

**Acceso al documento:** La monografía queda a disponibilidad de las autoras: Verónica Rodríguez Chaverra y Cindy Melisa Torres Torres; la Fundación Universitaria María Cano; la asesora Mary Luz Osorio Montoya; y las personas y empresas que participaron y facilitaron el desarrollo del trabajo de la ciudad de Medellín.

**Línea de Investigación y Sublínea:** Línea institucional de investigación: Desarrollo humano.

Sublínea del grupo (FONOTEC) del programa de fonoaudiología: Asuntos profesionales

**Modalidad de trabajo de grado:** Monografía.

**Palabras claves:** Fonoaudiólogo consultor, protocolo, procedimiento, cooperativa COOMERCA, consultoría, acción de investigación, acción de asesoría.

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

**Descripción del estudio:** Es un estudio de tipo descriptivo, ya que busca describir las características y variables más relevantes de un determinado objeto de estudio teniendo en cuenta su aparición y comportamiento.

**Contenido del documento:** La presente monografía es desarrollada en seis capítulos. El primero hace referencia al planteamiento del problema, en el cual se incluye título, descripción general y formulación del problema, objetivos y justificación. El segundo capítulo es el marco metodológico que contiene tipo de estudio, método, enfoque, diseño, población y muestra, fuentes de información, técnicas e instrumentos. El marco referencial es el tercer capítulo donde se anexa el marco conceptual, histórico, contextual, legal y teórico. En el cuarto capítulo se realiza la sistematización de la información (protocolo de procedimientos). Las conclusiones y recomendaciones se refieren en el quinto capítulo. Finalmente se establecen las referencias bibliográficas y anexos en el sexto capítulo.

**Metodología:** La monografía fue orientada desde un enfoque cualitativo con un método descriptivo y su diseño basado en la investigación documental.

**Conclusiones:** Al culminar la presente monografía se concluyó que los Fonoaudiólogos consultores no suelen guiarse de un protocolo de procedimientos para la aplicación de sus conocimientos en las acciones correspondientes a la consultoría, ya sea investigación o asesoría, por lo que hay mayor probabilidad de ignorar aspectos del bienestar comunicativo dentro de la organización que pueden incursionar en el desempeño tanto laboral como empresarial.

## INTRODUCCIÓN

En la presente monografía se describe el rol del fonoaudiólogo consultor en las acciones de investigación e intervención. Así mismo, se sistematiza los pasos a seguir durante la intervención en el contexto empresarial con respecto a las acciones mencionadas, al crear un protocolo de procedimientos basado en la experiencia previa desarrollada por el Programa de Vigilancia Epidemiológica de Factores Psicosociales de COOMERCA, liderado por el grupo FONOTEC del programa de Fonoaudiología de la Fundación Universitaria María Cano en el año 2015, y de esta manera pueda ser aplicable por otros profesionales del gremio fonoaudiológico y replicado en el momento de realizar la consultoría fonoaudiológica enmarcada en el sector empresarial propiamente dicho.

Para el desarrollo de ésta se hizo consulta y análisis de los resultados arrojados en los informes realizados por la ARL SURA en la empresa COOMERCA acerca del estado de la gestión de los factores psicosociales en dicha organización que repercuten en el rendimiento laboral de los empleados, además de los antecedentes de la propuesta y la monografía realizada por Carmona Y Botero “El fonoaudiólogo consultor, una nueva perspectiva laboral en el sector empresarial colombiano” en el año 2016. Posteriormente se sistematizó el proceso llevado a cabo en la Plaza Minorista de Medellín, secuencializando en forma jerárquica los procedimientos realizados en cuanto a las acciones de investigación e intervención, debido a la no existencia de un protocolo de procedimientos que contribuya con la efectividad de la intervención fonoaudiológica al interior de las corporaciones.

## **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA**

### **Descripción del problema**

La profesión del fonoaudiólogo es definida en la ley 376 de 1997 como una profesión autónoma e independiente de nivel superior universitario con carácter científico. Sus miembros se interesan por cultivar el intelecto, ejercer la academia y prestar los servicios relacionados con su objeto de estudio. Los procesos comunicativos del hombre, los desórdenes del lenguaje, el habla y la audición, las variaciones y las diferencias comunicativas, y el bienestar comunicativo del individuo, de los grupos humanos y de las poblaciones.

El rol del Fonoaudiólogo como consultor se caracteriza por la creación y participación en programas de promoción de la salud y prevención de las afecciones a nivel comunicativo, además está encargados de dar a conocer a los trabajadores de las empresas cual es la importancia de utilizar correctamente las medidas de protección, cuales son los riesgos a los que están expuestos y cuál es la mejor manera de prevenirlos, conjuntamente recomendar cuales son las medidas de protección más adecuadas para cada uno según su sitio de trabajo y su exposición al riesgo.

El profesional en Fonoaudiología que se desempeñe en su rol como consultor debe tener en cuenta su capacidad para destacarse en otras acciones como: administración, rehabilitación, intervención y asistencia en el marco empresarial, considerando las necesidades del contexto y de los recursos disponibles en las organizaciones, y de esta manera se pueda llevar a cabo su deber como fonoaudiólogo debidamente.

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

Esta intervención que hace el fonoaudiólogo consultor dentro de las organizaciones la deba realizar involucrándose con el talento humano, y desde la perspectiva de promoción y prevención de la salud, debe incluir la comunicación organizacional y la salud comunicativa ocupacional. La primera, se debe considerar como un elemento esencial para el bienestar y el ambiente laboral de una colectividad trabajadora, en el que la efectividad en términos comunicativos tiene un rol imprescindible en el contexto empresarial; y la segunda, desde la prevención de deficiencias y promoción de la salud comunicativa, identificando componentes de riesgo laboral que interfieran en el óptimo desempeño del funcionario, de esta manera lo hace entender Calvache (2014).

A continuación, se presentan las acciones del fonoaudiólogo como consultor que son definidas en la ley 376 del 1997 y que hacen parte de los intereses de esta monografía:

**Investigación**, que es la actividad en la que el Fonoaudiólogo ejecuta acciones direccionadas a diseñar, ejecutar y direccionar investigaciones científicas y participar o direccionar investigaciones interdisciplinarias, multidisciplinaria y transdisciplinaria destinada a esclarecer nuevos hechos y principios que contribuyan al crecimiento del conocimiento y la comprensión de su objeto de estudio desde la perspectiva de las ciencias naturales y sociales.

**Intervención**, que permite identificar estrategias que se trazan para modificar favorablemente el comportamiento de la situación de salud, y organizar un conjunto de medidas sanitarias de promoción, mantenimiento y restauración de la salud para ser aplicadas a personas, grupos o comunidades. De acuerdo a la práctica académica, la intervención fonoaudiológica está encaminada al desarrollo apropiado de los diferentes niveles del lenguaje en los

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

trabajadores, con el fin de mejorar su rendimiento comunicativo, retomado del artículo de intervención en salud (Ley 376 de 1997).

Así mismo, en el sector empresarial el Fonoaudiólogo consultor puede realizar otras acciones como: administración, rehabilitación, asesoría y asistencia teniendo en cuenta las necesidades del contexto y de los recursos que le ofrecen las organizaciones.

Existe evidencia acerca de los estudios investigativos que han sido realizados en torno al rol del Fonoaudiólogo como consultor en las acciones de investigación e intervención. Sin embargo, no se cuenta con la sistematización de la información de dichas experiencias; al respecto conviene decir que, aunque el rol del Fonoaudiólogo consultor ha sido poco explorado, los profesionales han ido incursionando cada vez más en el tema.

A pesar de lo anterior, cabe señalar que se han logrado avances que contribuyen con el reconocimiento y el crecimiento a nivel investigativo de la profesión, pero, como ya ha sido destacado, no se cuenta con un protocolo de procedimientos o guía establecida para seguir objetivamente las acciones que se realizan, estando bajo la orientación en primera instancia de la ética profesional, y en segunda instancia, de la práctica profesional ajustada a la experiencia lo cual representa un riesgo o amenaza para que exista inconsistencias en la forma de proceder de éste rol puesto que no se tiene claro un protocolo o guía que indique el procedimiento adecuado cuando se requiere cumplir con acciones como la investigación y la intervención en el sector empresarial; por lo que esta investigación busca convertirse en un referente teórico que sirva como guía para el desarrollo de otras consultorías en el sector empresarial. Estas acciones son relativamente nuevas puesto que, en el sector empresarial se ha limitado sus labores, como puede observarse en la práctica profesional, con frecuencia se evidencia su participación, pero

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

en temas relacionados con la salud auditiva y en algunas ocasiones de la voz, dejando de lado otros temas pertenecientes a éste contexto, descuidando otras áreas involucradas en la comunicación humana.

Por otra parte, es importante tener en cuenta la monografía desarrollada en el año 2016 por Alexandra Botero y Daniela Carmona, estudiantes de Fonoaudiología; el trabajo le da reconocimiento a las acciones del Fonoaudiólogo en el sector empresarial como profesional íntegro, participando en procesos competitivos propios de actividades laborales donde el desarrollo de competencias comunicativas se convierte en eje transversal para el óptimo desempeño del trabajador del sector público o privado, por lo tanto, el Fonoaudiólogo en el rol consultor favorece las organizaciones mediante objetivos que permitan alcanzar niveles de bienestar y calidad de vida.

Lo planteado anteriormente generó en primer lugar, el interés por indagar sobre el rol del fonoaudiólogo en el sector empresarial – especialmente por temas no trabajados comúnmente-y en segundo lugar, en la posibilidad de describir las acciones que se realizaron en investigación e intervención en COOMERCA, organización que permitió que a partir de una consultoría se generara acciones concretas en investigación e intervención favoreciendo los empleados de la misma organización.

### **Antecedentes del rol de Fonoaudiólogo consultor en la plaza minorista de la ciudad de Medellín.**

Como acción bienestar social durante el 2015 consideró conveniente la participación del grupo FONOTEC del programa de Fonoaudiología de la Fundación Universitaria María Cano en favor del bienestar comunicativo de los empleados, teniendo en cuenta el informe dado por

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR. la ARL SURA sobre riesgos psicosociales donde se hallaron diferentes problemas al interior de la organización; desde entonces -éste grupo de investigación- se encuentra realizando consultorías relacionadas con las acciones que realiza el Fonoaudiólogo en la empresa, inicialmente se realizó un diagnóstico donde se detectaron falencias especialmente en lo relacionado con la salud auditiva, la lectoescritura y el habla. Lo cual favorecía la realización de la consultoría puesto que existía lógica entre temas investigados por el grupo de investigación y las necesidades que se estaban presentando en COOMERCA.

En consecuencia, el informe final generado por el grupo FONOTEC de las acciones realizadas en las consultorías; se convierte en un referente importante para el planteamiento de esta propuesta.

Con respecto a lo planteado anteriormente, cabe resaltar que a pesar de que ya se llevó a cabo una monografía acerca del rol del Fonoaudiólogo consultor en el contexto empresarial en la ciudad de Medellín, no hay constancia de que exista una guía o protocolo de procedimientos que permita desarrollar la consultoría de un modo eficaz en las organizaciones, lo cual conlleva a establecer la importancia de la existencia de una guía o protocolo que permita sistematizar la consultoría Fonoaudiológica. Esta, radica en que, al instaurar unos pasos secuenciales y coherentes con la función del profesional en Fonoaudiología en relación con las necesidades de los integrantes de las organizaciones empresariales, los profesionales del área mencionada tendrían bases sólidas y objetivas para su quehacer laboral como consultores en el sector empresarial.

## FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De lo anterior surge la necesidad de crear una guía o protocolo de procedimientos para que el Fonoaudiólogo ejerza su rol como consultor específicamente, en las acciones de investigación e intervención. En coherencia, con lo anterior se formula la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los pasos o procedimientos que el Fonoaudiólogo consultor, en las acciones de investigación e intervención que puede llevar a cabo para que su práctica profesional en las empresas sea efectiva?

## OBJETIVOS

**General:** Describir los procedimientos que realiza el Fonoaudiólogo como consultor en las acciones de investigación e intervención en COOMERCA; mediante el diseño de investigación documental.

### **Específicos:**

- Identificar las diferentes leyes que le permiten al Fonoaudiólogo aplicar sus roles y acciones en el sector empresarial.
- Describir los procedimientos de las acciones de intervención e investigación que realizó el Fonoaudiólogo consultor en COOMERCA.

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

- Diseñar una propuesta de protocolo orientado por el diseño de investigación documental en las acciones de investigación e intervención para el Fonoaudiólogo en el sector empresarial.

## JUSTIFICACIÓN

Se entiende por Fonoaudiología como la profesión autónoma e independiente de nivel superior universitario con carácter científico (ley 376 de 1997) que tiene como objetivo focal de estudio los procesos comunicativos humanos, su naturaleza y sus desórdenes, que pueden encontrarse en las áreas de lenguaje, habla y audición que, a su vez son componentes que hacen posible la comunicación, cuya relevancia profesional se encuentra especialmente en promover el bienestar comunicativo, prevenir las afecciones ligadas a éste, diagnosticar, intervenir y rehabilitar las perturbaciones que interfieran con el proceso de interacción y de intercambio de información que le es inherente al ser humano.

Además, el Fonoaudiólogo desempeña otras acciones establecidas legalmente por la ley 376 de 1997, como lo son la investigación: que tiene como finalidad la generación, obtención y comprobación de nuevos conocimientos y de igual manera, buscar soluciones a partir de la información recolectada. Y la intervención: que está encaminada al desarrollo apropiado de los diferentes niveles del lenguaje en los trabajadores, con el fin de mejorar su rendimiento comunicativo.

Tales acciones indicadas pueden ser destinadas a poblaciones con o sin desordenes comunicativos. Al igual que pueden ser gestionados en diversas instituciones con variabilidad sectorial, entre los que se encuentra el sector empresarial, puesto que es en tal campo donde se

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

enfocó este estudio. Esto alude a que el profesional en Fonoaudiología aporta sus conocimientos disciplinarios a merced de la salud de las personas en diferentes áreas para la contribución del bienestar comunicativo.

Del mismo modo, cabe señalar que el Fonoaudiólogo, al desempeñarse en la consultoría propia a su profesión se destaca con sus saberes en las acciones previamente indicadas, al interior del establecimiento empresarial, de tal manera que se encuentra capacitado para la instauración de estrategias que fortalezcan las habilidades comunicativas ejerciendo las operaciones estipuladas dentro del marco de ley que resguarda la profesión fonoaudiológica, y de este modo, apoyar todos los procesos organizacionales que se soportan en la comunicación, teniendo en cuenta esta última como la base del desarrollo y de la integración social, como lo menciona García Echavarría (1994).

Por ende, es de gran importancia aplicar el saber Fonoaudiológico en consultoría, dado que para Calvache (2014), la empresa se precisa como un escenario de gran interés en términos de producción, industria y desarrollo distrital y nacional y en esta condición, se encuentra la obligación y responsabilidad de atender y proteger a los empleados de los accidentes y enfermedades relacionadas con el que hacer fonoaudiológico.

En cuanto a la realización de consultoría Fonoaudiológica en la ciudad de Medellín, Se tiene como antecedente la investigación realizada en la empresa COOMERCA, organización que manifestó ciertas dificultades e inconvenientes que interfieren tanto con el funcionamiento propio de la organización, como con la calidad de vida comunicativa de sus empleados, y que el grupo FONOTEC del programa de Fonoaudiología de la Fundación Universitaria María Cano tuvo la oportunidad de ejecutar mediante las acciones que se contemplan en la ley 376 de 1997 y que por ética le conciernen al Fonoaudiólogo desarrollar en ámbitos empresariales. Sin

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

embargo, en el momento de ejecutar la consultoría no se encontró teóricamente un protocolo de procedimientos que permitiera dar un diagnóstico de manera ágil de la situación en discusión y que, en consecuencia, el desarrollo de las acciones en investigación e intervención no pudieran ser descritas de manera definida y objetiva.

De lo anterior, se evidencia la importancia de la sistematización de las experiencias vividas en el ejercicio profesional, ya que a partir de este proceso vivido en COOMERCA se puede dar paso a la construcción de un protocolo que permita describir el orden lógico de las acciones del Fonoaudiólogo consultor en el sector empresarial, lo cual permitiría la revisión de las dificultades comunicativas de interés del Fonoaudiólogo, atendiéndolas de manera lógica y efectiva, y a su vez, reconocer las dificultades que se pueden presentar en el sector empresarial y de las cuales no se tiene registro, debido a que generalmente se ven desatendidas por la desinformación sobre su rol como consultor.

De igual manera, en las organizaciones como COOMERCA se tiene un orden establecido para los diferentes procedimientos, el cual, mediante el desarrollo de esta investigación puede incluirse el protocolo como una muestra de las buenas prácticas profesionales del Fonoaudiólogo dentro de dichas organizaciones.

## MARCO METODOLÓGICO

### Tipo de estudio

La presente monografía ha sido desarrollada bajo el tipo de estudio **descriptivo**, el cual se enfoca en describir las características y variables más relevantes de un determinado objeto de estudio teniendo en cuenta su aparición y comportamiento. Los estudios descriptivos también proporcionan información para el planteamiento de nuevas investigaciones y para desarrollar formas más adecuadas de enfrentarse a ellas. (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014).

### Método

El método es **inductivo**, en el cual se **inicia** con la recolección de datos, a partir de la observación empírica o mediciones de algún tipo, y seguido de esto, se construye, a partir de las relaciones descubiertas, sus categorías y proposiciones teóricas. Este método pretende descubrir una manera de justificar los datos. (Goetz & Le Compte, 1988)

### Enfoque

El enfoque bajo el cual se realizó el presente trabajo es **cualitativo**, el cual se define ampliamente como la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable.

En este enfoque, según Taylor, S.J. y Bogdan R. (1986) citados por Goetz & LeCompte (1988, p. 7-8) se contemplan varios factores que lo caracterizan:

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

- La investigación cualitativa es inductiva
- Entiende el contexto y a las personas bajo una perspectiva holística
- Es sensible a los efectos que el investigador causa a las personas que son el objeto de su estudio
- El investigador cualitativo trata de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas
- El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones.
- Todas las perspectivas son valiosas
- Los métodos cualitativos son humanistas
- Los estudios cualitativos dan énfasis a la validez de la investigación
- Todos los contextos y personas son potenciales ámbitos de estudio

## **Diseño**

El diseño de la presente monografía se basa en **la Investigación documental**, que, según Sampieri (2014) centra su interés en el presente o pasado cercano. De la misma manera busca conocer un fenómeno en el contexto empresarial a partir de textos escritos como: informes de investigación, consultorías, monografía entre otros donde se descubren categorías, subcategorías para fundamentar, dar significado o comparar con otros antecedentes los procesos y procedimientos en las prácticas del profesional-Fonoaudiólogo en el sector empresarial.

En esta categoría se pueden incluir además documentos personales como diarios, recortes de periódico, fotografías entre otros.

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

Es pertinente aclarar los diseños de investigación cualitativa de todo género suelen utilizar este tipo de datos para completar la visión del escenario social del fenómeno de estudio, aunque es cierto que la investigación documental puede ser por sí misma un diseño.

## **FUENTES DE INFORMACIÓN**

### **Fuentes primarias**

Como fuentes primarias se tomaron los registros de la iniciativa de Bienestar Social desarrollada por el grupo FONOTEC de la Fundación Universitaria María Cano como proyecto del programa de Fonoaudiología en el año 2015. Además, se tuvo en cuenta el informe proporcionado por la ARL SURA acerca de los riesgos psicosociales donde se especificaron los diferentes problemas encontrados al interior de la organización. Igualmente, se tomaron en cuenta los antecedentes de la propuesta del sistema de vigilancia para ser implementado en COOMERCA, la cual se realizó con tres objetivos fundamentales: 1. Investigar la caracterización de las dificultades básicas del lenguaje. 2. Desarrollar estrategias que permitan optimizar la comunicación entre los empleados de la plaza minorista de Medellín, y de esta manera mejorar el funcionamiento de la empresa. 3. Desarrollar una consultoría científico-tecnológica en el marco de los productos; resultado de actividades de desarrollo tecnológico e innovación de la tipología de productos del actual modelo de medición de Colciencias. Por último, pero no menos importante, se consultó la monografía realizada por las estudiantes del programa de Fonoaudiología Daniela Carmona y Alexandra Botero llamada “El fonoaudiólogo consultor, una nueva perspectiva laboral en el sector empresarial colombiano” del año 2016, del

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

que se tomaron en cuenta sus avances investigativos en relación a la consultoría fonoaudiológica.

Además, se obtuvo información proveniente de libros, artículos, estudios investigativos, y bases de datos como: Google académico, Redalyc y Dialnet.

### **Fuentes secundarias**

En las fuentes secundarias se tuvo como referencia diversas bibliografías y bibliotecas científicas como Scielo.

## **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.**

### **Procedimientos**

El presente trabajo se desarrolló en **diez etapas** teniendo en cuenta el diseño de estudio seleccionado:

**Primera etapa:** Se hizo selección el tema de investigación, en esta ocasión, las acciones de investigación e intervención dentro de la consultoría como rol principal del Fonoaudiólogo para fines de la monografía, y la debida sistematización del proceso experimentado en COOMERCA.

**Segunda etapa:** Se hizo la búsqueda y selección de fuentes tanto primarias y secundarias, previamente delimitadas. Esto se hizo con el fin de obtener las herramientas y recursos necesarios para el desarrollo de la presente monografía.

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

**Tercera etapa:** Posteriormente se procedió con la recolección de datos, teniendo en cuenta el título de las obras, su autor, lugar y año de publicación. Tales datos fueron registrados para posibilitar el proceso de este estudio.

Los datos más relevantes para la construcción de la monografía son aquellos que fueron abstraídos de los informes realizados por el Programa de Vigilancia y Epidemiología de Factores Psicosociales COOMERCA, los cuales arrojaron información importante acerca de los riesgos laborales a nivel comunicativo, a los que se encuentran expuestos sus empleados, y de qué manera estos podrían repercutir sobre la efectividad del funcionamiento organizacional.

**Cuarta etapa:** En este punto, teniendo en cuenta la recolección de datos, fue posible visualizar el esquema de la sistematización de los procedimientos realizados en COOMERCA orientados tanto a la investigación como a la intervención Fonoaudiológica, sin embargo, no se establecieron en ese momento debido a que se estaban construyendo las bases sobre las cuales trabajar.

**Quinta etapa:** Se hizo lectura reflexiva y meticulosa de la información obtenida con el fin de filtrar la información más relevante y sustancial que contribuyera con los objetivos planteados al iniciar este estudio.

**Sexta etapa:** Luego, se procedió con la recopilación y registro de los datos obtenidos y filtrados en la etapa anterior. Este registro se realizó teniendo presente los elementos o información con mayor importancia como la cita, referencia y análisis. Esto permitiría el acceso directo y ordenado a cada uno de los datos requeridos y dar paso a la siguiente fase.

**Séptima etapa:** En esta etapa se inició la redacción del trabajo, considerando las fuentes de información, los datos recopilados y la construcción del esquema previamente elaborado.

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

Esta información se usó en el escrito de manera jerarquizada, y de esta manera poder plasmarla en un orden coherente y lógico.

Seguido de esto, se comenzó con la solidificación de la sistematización de la experiencia previa en COOMERCA por el grupo FONOTEC del programa de fonoaudiología de la Fundación Universitaria María Cano, y se inició el desarrollo del protocolo de procedimientos a partir de dicha experiencia.

Para ello en primer lugar, se hizo análisis de los pasos primordiales que deben realizarse al inicio de la consultoría, teniendo en consideración que las primeras acciones son aquellas que darán continuidad con una consultoría efectiva. Entre estas gestiones iniciales se delimita la observación de los trabajadores, independientemente de sus cargos actuales y la dinámica natural de la organización referente a la comunicación manejada dentro de ésta. Posteriormente, se continúa con la jerarquización de los pasos subsecuentes, donde se tiene en cuenta las diversas áreas de la empresa a intervenir y los objetivos de tal intervención.

Paralelo a esto, se realizó la distinción entre las acciones dirigidas hacia la investigación e intervención dentro del plan de consultoría, y así secuenciar la gestión llevada a cabo en COOMERCA de tal manera que, al plasmar el protocolo de procedimientos, se refleje la lógica de los pasos a seguir en el momento de optar por la realización de la consultoría fonoaudiológica y, al tiempo demuestre efectividad y eficacia en la obtención de los resultados provenientes de la intervención como tal.

**Octava etapa:** En esta fase se realiza la integración del trabajo teniendo en cuenta las partes que lo estructuran formalmente, además los factores establecidos para el correcto desarrollo del presente trabajo.

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

**Novena etapa:** Se organizó el contenido de la monografía, considerando las partes que lo componen y se estableció el orden de los subtemas necesarios para la construcción de ésta.

**Décima etapa:** Finalmente, se instauraron las conclusiones obtenidas del proceso de la sistematización de los procedimientos realizados de acuerdo con las acciones de investigación e intervención del Fonoaudiólogo consultor, enmarcadas en el contexto empresarial de COOMERCA.

## **SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR EN LAS ACCIONES DE INVESTIGACIÓN E INTERVENCIÓN EN LA PLAZA MINORISTA DE LA COOPERATIVA COOMERCA DE MEDELLÍN.**

Para el desarrollo de la sistematización de la experiencia se tuvo en cuenta la consultoría realizada por la Fonoaudióloga consultora Mary Luz Osorio Montoya en compañía de las co-investigadoras Estefanía Cardona Yepes y Laura Natalia Ledesma Rendón en la Cooperativa COOMERCA de la ciudad de Medellín.

En primer lugar, en la cooperativa COOMERCA se realizó la acción de **investigación** (tabla#1) teniendo como referente los logros y resultados de un estudio realizado por la Fonoaudióloga consultora Mary Luz Osorio Montoya en la misma cooperativa (anexo#1); posteriormente se llevó a cabo la elaboración de la acción de **intervención** (tabla#2) teniendo en cuenta el desarrollo de los propósitos planteados en la acción de investigación. Es necesario resaltar que el desarrollo de las actividades en las acciones de intervención se dividió en dos estrategias, primero se llevó a cabo la programación de la evaluación audiológica la cual se

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

realizó en una sesión (sesión 1) y posteriormente se desarrolló dicha evaluación la cual fue dividida en dos sesiones (sesión 2 y 3).

En la presente tabla se plantean acciones relacionadas con la investigación de la cual ya se tenía como referente (anexo #1) y se plantean nuevas acciones en investigación para realizar el diagnóstico y desarrollar las acciones de intervención.

<b>INVESTIGACIÓN</b>	
<b>INICIO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocimiento de la estructura de la Cooperativa COOMERCA sede Minorista ubicada en la ciudad de Medellín.</li>   <li>2. Conocimiento del personal de trabajo <ul style="list-style-type: none"> <li> Directivos</li>   <li> Administradores</li>   <li> Empresas adjuntas</li>   <li> Proveedores</li> </ul> </li> </ol>

	<p>3. Observación y análisis de la dinámica empresarial en cuanto a los aspectos de comunicación entre trabajadores.</p> <p>4. Reunión con el personal a intervenir y directivos.</p> <p>Aspectos a tratados en la reunión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Presentación</li> <li>✚ Rol a desarrollar: investigadora</li> <li>✚ Expectativas</li> <li>✚ Horarios</li> </ul>
<p><b>PLANTEAMIENTO DE LOS PROPÓSITOS INICIALES DE ACCIÓN.</b></p>	<p>1. Indagar a partir del informe del diagnóstico presentado por la ARL SURA: estado de la gestión de los factores psicosociales en la Cooperativa COOMERCA, las estrategias que se desarrollarán en la o (las) consultoría (s) de forma inmediata y/o permanente.</p> <p>2. Proyectar los procesos investigativos que realiza el grupo FONOTEC de la Fundación Universitaria María Cano al sector empresarial con el interés de</p>

	<p>generar acciones que permitan cambios significativos en el clima organizacional y en los servicios que prestan a la comunidad o clientes que asisten a la plaza Minorista.</p> <p>3. Definir las consultorías científico-tecnológicas que puede realizar el grupo FONOTEC para mejorar la comunicación entre los empleados de COOMERCA y los clientes que visitan la plaza.</p> <p>4. Establecer redes de apoyo (relaciones interdisciplinarias) para posibilitar el bienestar comunicativo integral de los trabajadores de la Cooperativa COOMERCA.</p>
<p><b>DESARROLLO DE LOS PROPÓSITOS INICIALES DE LA ACCIÓN.</b></p>	<p>1. La propuesta se plantea teniendo en cuenta la necesidad manifiesta de la (administración) de la Cooperativa COOMERCA, la cual reconoce los aspectos a mejorar planteados por la ARL SURA en el informe: ESTADO DE LA GESTIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA ORGANIZACIÓN- EGO COOMERCA.</p>

	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="662 302 1409 989">2. Este propósito es transversal en todo el proceso de la consultoría puesto que en el desarrollo de las mismas se requiere un investigador con diversas habilidades para identificar problemas, registrar información oportunamente, analizarla y diseñar con base en conclusiones y recomendaciones un plan de mejoramiento para la empresa lo que convierte al fonoaudiólogo en un investigador/consultor que fomenta el bienestar comunicativo en las organizaciones actuales.</li><li data-bbox="662 1150 1409 1398">3. En el desarrollo de éste propósito se realiza la presentación de las consultorías que se realizaron durante el 2do semestre del 2016 en la Cooperativa COOMERCA.</li><li data-bbox="662 1560 1409 1808">4. En el desarrollo de las consultorías se estableció relaciones interdisciplinarias con psicología, la IPS de la Fundación Universitaria María Cano. Estas relaciones se establecen con el objetivo de brindar</li></ol>
--	---

	bienestar integral a los empleados de COOMERCA especialmente en la esfera comunicativa.
<b>PROYECCIONES A FUTURO</b>	Proyectar las acciones y logros que se realizaron con los trabajadores a sus familias y a los comerciantes de la plaza.
<b>ENTREGA DE RESULTADOS</b>	Se realizó la entrega de los resultados encontrados por parte de la fonoaudióloga consultora y las auxiliares investigadoras.

**Tabla #1**

Para la elaboración de ésta intervención se tuvieron en cuenta los propósitos desarrollados en la acción de investigación y se tuvieron en cuenta los siguientes pasos:

<b>INTERVENCIÓN</b>	
PROGRAMACIÓN DE LA EVALUACIÓN AUDIOLÓGICA	
<b>SESIÓN 1:</b>	Asesoría Grupal:  La asesoría grupal se dio mediante una capacitación en la plaza Minorista de la

	<p>cooperativa COOMERCA donde se desarrollaron los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planteamiento de los objetivos.</li> <li>2. Sensibilización sobre el cuidado auditivo y la relación con la comunicación.</li> <li>3. Orientación de la conducta a seguir.</li> <li>4. Realización de la evaluación cuantitativa de la capacitación.</li> <li>5. Conclusiones.</li> </ol>
<p>EVALUACIÓN AUDIOLÓGICA</p>	
<p><b>SESIÓN 2: AUDIOSCOPIAS</b></p>	<p><b>PRIMER PROCEDIMIENTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definir con la coordinadora de gestión social de la plaza Minorista: Eyiced Alejandra Goez el cronograma de las evaluaciones (definir mes, día y hora).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Definir la agenda teniendo en cuenta los sectores y el rol de los empleados en cada uno de ellos.</li><li>✓ Informar a la coordinadora Eyiced Alejandra Goez para que informe al empleado y autorice la ausencia de su trabajo mientras se realice el examen.</li></ul> <p><b>SEGUNDO PROCEDIMIENTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Informar al trabajador sobre los objetivos del examen.</li><li>✓ Firma del consentimiento informado.</li><li>✓ Realización de la otoscopia.</li><li>✓ Indicar al trabajador el diagnóstico y los principales hallazgos.</li><li>✓ Explicarle los riesgos y la conducta a seguir teniendo en cuenta el diagnóstico de la prueba tamiz.</li></ul> <p><b>TERCER PROCEDIMIENTO:</b></p>
--	--

	<p>Organización de la información para elaborar los informes, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Clasificación del personal para seguimiento, por presentar tapón de cerumen parcial y/o total.</li><li>✓ Establecimiento del diagnóstico de usuarios que presentan normalidad, con tapón total de cerumen y recomendaciones específicas.</li><li>✓ Establecimiento del diagnóstico de usuarios que presentan normalidad, con tapón parcial de cerumen y sin recomendación específica.</li><li>✓ Análisis estadístico del diagnóstico de usuarios con normalidad en otoscopia y audioscopia.</li><li>✓ Análisis final de audioscopias en pacientes que presentan tapón de cerumen parcial y total.</li><li>✓ Resultados de los usuarios con alteraciones en las audiocopias.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diagnóstico de pérdida auditiva de usuarios sin tapón de cerumen.</li> <li>✓ Usuarios atendidos con pérdida auditiva con tapón de cerumen (total y parcial)</li> <li>✓ Diagnóstico de usuarios que presentan alteración audiológica con posible perforación timpánica y remisión ORL</li> <li>✓ Conclusiones.</li> </ul> <p><b>CUARTO PROCEDIMIENTO:</b></p> <p>Entrega de informe final a la coordinadora de gestión social de la plaza.</p>
<p><b>SESIÓN 3: EXÁMENES AUDIOLÓGICOS CLÍNICOS</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planteamiento del cronograma.</li> <li>2. Planteamiento de los objetivos.</li> <li>3. Resultados estudio audiológico.</li> <li>4. Resultado de la audioscopia.</li> <li>5. Diagnóstico de la audioscopia.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>6. Recomendaciones de la audioscopia.</li><li>7. Fecha de realización de la audiometría clínica.</li><li>8. Resultado de la audiometría clínica.</li><li>9. Diagnóstico descriptivo de la audiometría clínica.</li><li>10. Diagnóstico cie10.</li><li>11. Recomendaciones de la audiometría clínica.</li><li>12. Establecimiento de las convenciones.</li><li>13. Resumen de los resultados del examen audiológico y de la audioscopia.</li><li>14. Análisis estadístico del total de usuarios atendidos audiometría.</li><li>15. Usuarios que cambiaron su diagnóstico: De pérdida auditiva a audición normal.</li><li>16. Análisis de usuarios que continuaron con pérdida auditiva después de audiometría tonal clínica.</li></ol>
--	---

	<p>17. Análisis de usuarios que no asistieron a audiometría tonal clínica (IPS FUMC).</p> <p>18. Análisis estadístico: usuarios no atendidos en la sesión uno y no programados para la sesión 2.</p> <p>19. Análisis estadístico: permanencia del tapón de cerumen parcial y total en audiometría tonal.</p> <p>20. Análisis estadístico control audiológico (3 meses).</p> <p>21. Análisis estadístico control audiológico (6 meses).</p> <p>22. Análisis estadístico control audiológico (1 año)</p> <p>23. Patologías audiológicas encontradas en los resultados de las audiometrías.</p> <p>24. Relación de personas con pérdida auditiva y puesto de trabajo.</p>
--	--

	<p>25. Descripción de las gráficas de audiometría clínica tonal.</p> <p>26. Conclusiones finales.</p> <p>27. Recomendaciones.</p>
--	---

**Tabla #2**

## **PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO COMO CONSULTOR EN LAS ACCIONES DE INVESTIGACIÓN E INTERVENCIÓN**

Teniendo como referente la sistematización de la experiencia realizada por la Fonoaudióloga consultora Mary Luz Osorio Montoya en compañía de las co-investigadoras Estefanía Cardona Yepes y Laura Natalia Ledesma Rendón en la Cooperativa COOMERCA de la ciudad de Medellín, se desarrolló la siguiente propuesta de protocolo de procedimientos del Fonoaudiólogo consultor en las acciones de investigación e intervención.

<b>1. Tema</b>	Asunto del cual se va a realizar la consultoría.
<b>2. Autores</b>	Grupo de consultores con experiencia en el tema que se va a desarrollar.

<b>3. Introducción</b>	Puesta en día y justificación de los motivos que hacen necesario el desarrollo de la consultoría en las acciones de investigación y/o intervención en dicha organización.
<b>4. Conocimiento de la estructura</b>	Es necesario para el consultor conocer la estructura de la organización donde se va a desarrollar la consultoría.
<b>5. Conocimiento del personal de trabajo</b>	Conocer el personal de trabajo y la dinámica de comunicación entre estos ayuda al fonoaudiólogo consultor a crear una hipótesis sobre las habilidades y falencias que se pueden presentar dentro de la organización.
<b>6. Planteamiento de los propósitos</b>	En este paso el fonoaudiólogo consultor debe realizar un programación de los propósitos que se desean alcanzar bien sea en la acción de intervención o investigación.
<b>7. Cronograma</b>	El cronograma de actividades se debe realizar en conjunto con los administrativos de la organización, para

	evitar inconsistencias en el horario de trabajo de los empleados.
<b>8. Población</b>	Selección del personal a intervenir.
<b>9. Contacto con personal a intervenir</b>	Se debe realizar una reunión con el personal a intervenir donde se les explique a los usuarios los propósitos de la consultoría, los horarios y la finalidad de ésta.
<b>10. Desarrollo de las acciones</b>	Llevar a cabo el desarrollo de las acciones bien sea de intervención y/o investigación.
<b>11. Entrega de resultados</b>	Se realiza la entrega de resultados obtenidos a los administrativos de la organización.
<b>12. Conclusiones</b>	Al culminar el proceso se exponen las conclusiones de lo observado durante la consultoría.
<b>13. Recomendaciones</b>	Se les hace las respectivas recomendaciones a los usuarios y a los administradores de la organización sobre los resultados obtenidos.

## MARCO REFERENCIAL

### Marco conceptual

La profesión de Fonoaudiología se encuentra regida legalmente por la ley 376 de 1997, en la cual se enmarcan y describen las acciones para las que el Fonoaudiólogo se encuentra en capacidad de ejecutar, entre las cuales se encuentran: Diseño, ejecución, dirección y control de programas Fonoaudiológicos de prevención, promoción, diagnóstico, intervención, rehabilitación, asesoría y consultoría dirigidos a individuos, grupos y poblaciones con y sin desórdenes de comunicación, establecidas en el punto F. de la Ley anteriormente referida. De las cuales, se toman para el objetivo final de esta monografía las acciones de intervención e investigación, dentro del rol de consultoría fonoaudiológica.

Díaz Zambrano (1998 pp.7) señala que la consultoría es un servicio prestado por una persona o personas independientes, calificadas en la identificación e investigación de problemas relacionados con políticas, organización, procedimientos y métodos.”

Retomando la ley 376 de 1997, la acción de intervención permite identificar estrategias que se trazan para modificar favorablemente el comportamiento de la situación de salud, y organizar un conjunto de medidas sanitarias de promoción, mantenimiento y restauración de la salud para ser aplicadas a personas, grupos o comunidades.

En investigación el fonoaudiólogo realizará acciones encaminadas a diseñar, ejecutar y direccionar investigaciones científicas y participar o direccionar investigaciones interdisciplinarias, multidisciplinaria y transdisciplinaria destinada a esclarecer nuevos hechos y principios que contribuyan al crecimiento del conocimiento y la comprensión de su objeto de

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR. estudio desde la perspectiva de las ciencias naturales y sociales. Con base a lo expuesto en la Ley, es posible establecer procesos de investigación en las empresas, ya que resulta una herramienta vital para la buena gestión con características emprendedoras. (Dávila, 2001. pp. 1)

La comunicación, como la esencia del que hacer fonoaudiológico, como la razón de ser de este profesional y como su área de experticia por naturaleza, es para Lomonovoc (s.f.) citado por Arcos y Jael (2017, p. 13). “un proceso mediante el cual interactúa la sociedad por medio de símbolos y sistemas de conductas y mensajes.

Asimismo Saussure, citado por Arcos y Jael (2017, p. 13) considera la comunicación como “la facultad que tiene todo el ser humano para expresarse mediante signos fónicos-acústicos, es decir, signos que el emisor produce oralmente y el receptor recibe auditivamente”.

Las concepciones acerca de la comunicación previamente mencionadas, podrían categorizarse dentro de la comunicación verbal, teniendo en cuenta que la comunicación se encuentra dividida tipológicamente en 2: comunicación no verbal y comunicación verbal, como ya se mencionó. En cuanto a la primera, según Pons (2015), se refiere a la comunicación inconsciente y emocional, a aquella que hace uso de la expresión corporal y la gestualidad facial para emitir sentimientos o pensamientos internos a los individuos. Por otro lado, la segunda se refiere a aquella comunicación dotada de signos encargados de transmitir significados y sonidos articulados.

Según Enríquez, m., & Rivera (2014) este tipo de comunicación se encuentra subdividida en: escribir, leer, hablar y escuchar; acciones que requieren de la codificación y decodificación de los signos previamente referidos con el fin de que se den efectivamente cada uno de estos procesos, los cuales, al verse interrumpidos por algún factor, ya sea orgánico o

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

funcional, requieren de la intervención Fonoaudiológica, puesto que el profesional en Fonoaudiología es el idóneo para tratar estas falencias en las diversas áreas de la comunicación verbal, puesto que es en esta modalidad comunicativa en la que se centra el saber Fonoaudiológico.

El conocimiento y el manejo adecuado de las subdivisiones que componen la comunicación verbal mencionadas en el párrafo anterior, son indispensables para recibir, manipular y transmitir información en casi cualquier tipo de ámbitos, ya sea educativo, administrativo o empresarial, entre otros, los cuales exigen tener contacto con gran cantidad información, lo que corresponde elementalmente con una de las funciones laborales: comunicar.

Aquí, ya no se hablaría solo de comunicación, sino que se parte del contexto empresarial que es aquel en el que se encuentra focalizado el presente trabajo. En este orden de ideas, tomamos como punto de partida la comunicación organizacional que, además de ser para Flórez (2014) “un proceso social y una práctica profesional, que comprende un conjunto de actitudes, habilidades, técnicas y habilidades”, también es un “campo de conocimiento que estudia el intercambio de mensajes hacia el interior, exterior y entre diferentes sistemas organizativos”.

A este tipo de comunicación, Andrade (2005) le atañe tres conceptos distintos: Primero se entiende como un proceso social, como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos”, segundo se entiende como una disciplina, ya que se menciona, que la comunicación organizacional es un área de conocimiento humano que analiza el proceso comunicativo al interior de las empresas, y entre éstas y su entorno. Tercero, la comunicación organizacional se comprende como un conjunto de técnicas y actividades, puesto que la información obtenida

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

mediante la investigación del proceso comunicativo en la compañía ayuda en el desarrollo de estrategias orientadas a favorecer y simplificar el flujo de mensajes transmitidos entre los integrantes y la organización, y entre las variantes de públicos en su medio que pueden ser intervencionistas, clientes, proveedores, medios de comunicación, competidores, socios y diversos organismos.

En esta medida, Andrade (2005) desglosa dos categorías que son la Comunicación externa: aquella compuesta por un conjunto de mensajes emitidos por la compañía dirigidos hacia el público externo a ella, con el objetivo de mantener o fortalecer sus relaciones con ellos, plasmar una imagen propicia y promover favorablemente sus productos o servicios. Tanto la comunicación interna como la externa deben estar estrechamente entrelazadas para la adecuada sincronización y alineación con el fin de conseguir los objetivos de la empresa en sus propios términos.

Por otro lado, se encuentra la Comunicación interna: entendida como un conjunto de acciones realizadas por la empresa para la creación y sostenimiento de buenas relaciones entre los miembros, mediante el uso de diversos medios de comunicación que los informe, integre y motive en contribución con su desempeño para el logro de los objetivos organizacionales.

Otros autores como Kathleen J.Krone, FredericJablin y Linda Christmas, citados por Esser & Hanitzsch (2013) proponen el concepto de comunicación organizacional interna, teniendo en cuenta cuatro perspectivas en particular, que son: La mecanicista: entendida como un proceso de transmisión, por lo tanto se centra en el mensaje. Psicológica: Es importante estudiar la comunicación, teniendo en cuenta los factores individuales de carácter psicológico

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

como lo son las actitudes, cogniciones y percepciones de las personas. Interacción de sistemas: el eje de esta perspectiva son los patrones de las conductas secuenciales, o la concurrencia de actos constantes. Estos patrones tienen lugar dentro de un sistema de comunicación que define el sistema. Por último está la Simbólica-Interpretativa: Explica que la comunicación organizacional consta de patrones conductuales coordinados que tienen la capacidad de crear, mantener y disolver la organización. Esta última perspectiva considera al lenguaje como principal tema de estudio el cual, media la relación de los individuos que crean la realidad de la empresa.

Esta realidad empresarial, se construye a partir de la conducta constituida por las acciones diarias de la propia organización. Para Capriotti (1999), tal conducta puede ser tanto comercial: Que se refiere al intercambio de bienes y servicios del mercado en que funciona, como interna: Aquella en la que hay una interacción entre los miembros de la organización, y es en esta conducta donde el Fonoaudiólogo Consultor entra a evaluar y a intervenir con el objetivo de conservar o mejorar los procesos comunicativos empresariales.

Las concepciones planteadas anteriormente sobre la comunicación organizacional hacen referencia a su rol dentro del funcionamiento dentro de la empresa. Sin embargo, Yarlequé (2015), describe la comunicación organizacional, no solo como la herramienta principal del funcionamiento empresarial, sino que hace hincapié en la influencia de la comunicación como una estrategia para el progreso del talento humano.

Además dice Yarlequé (2015), que el talento humano “se potencia, se desarrolla y es llevado a la acción en este proceso de humanización, en el que la comunicación se encuentra inmersa a través de las relaciones que se forjan con el conocimiento, el diálogo y el trato”.

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

La información también es un factor relevante dentro de la comunicación organizacional, puesto que ésta, según Desantes (2004), citado por Yarlequé (2015), “es la realidad puesta en forma a través de un ejercicio cognoscitivo, una verdad compartida que se hace común por la comunicación. Es a su vez, un mensaje cuya abstracción y asimilación cognoscitiva genera conocimiento”.

De la misma manera, Artiles y Márquez (2013: 14) citado en Yarlequé (2015), señalan que “el principal objetivo de las empresas es generar conocimientos a partir de la información y convertirlos en ventajas competitivas sostenibles y medibles en términos de éxitos productivos y/o comerciales, es decir, generando valor”.

Menciona (La Porte, 2001) citado en Yarlequé (2015), el manejo de esta información también requiere la gestión adecuada de un canal o conducto de comunicación a través del cual se pueda transmitir el mensaje a los niveles superiores de la empresa. En caso de no darse esta gestión del canal adecuado, la información se va a ver distorsionada y no será efectivo ni el comportamiento de los funcionarios ni de la empresa. Evitar dichas distorsiones de la llegada de la información dentro de la organización es el objetivo del fonoaudiólogo dentro de su rol propio del escenario empresarial que a lo largo de esta monografía será explicado.

En este punto, es necesario definir el rol que cumple el profesional en fonoaudiología. Según Cuervo (1998), el Fonoaudiólogo, como profesional de la comunicación posee las competencias para el manejo de la comunicación humana y el tratamiento de sus desórdenes, desórdenes que pueden estar afectando los miembros de la empresa, y a su vez pueden hacer perder la moral, el enfoque, el rendimiento y los clientes (Soler, 2014, p. 1).

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

Para fines de la construcción del protocolo de las acciones orientadas hacia la investigación, y posteriormente hacia la intervención dentro del contexto de consultoría, se debe considerar el protocolo de investigación como el documento mediante el cual, se orienta y dirige la ejecución de la investigación, en él se materializa la etapa del planeamiento de la investigación y servirá de guía en las etapas sucesivas del trabajo, por lo que debe ser lo más claro, concreto y completo posible”, como lo define la Revista Cubana de Medicina General Integral (2010).

Igualmente, Méndez (2001) describe que el protocolo de investigación conforma la fase de planificación de una exploración. También es el documento base del investigador, cuyas especificaciones le permiten orientar el proceso de ejecución del trabajo. Es el instrumento que contiene el plan de un proyecto de investigación científica, con el máximo posible de detalle, precisión y claridad.

El protocolo de una investigación se puede fundamentar en dos tipos de conocimientos, el popular y el científico, el conocimiento popular, vulgar o sentido común tiene en cuenta la información recibida o transmitida sin una crítica expresa. Es la manera más habitual de conocer, que se adquiere con el trato directo entre los seres humanos y los objetos; se conforma con lo aparente, se refiere a vivencias y emociones de la vida diaria, es subjetiva, asistemática y acrítica, lo que quiere decir que no cuestiona ni establece dudas acerca de su adquisición y contenido. Según Méndez (2001) el investigador se refiere a que es un procedimiento formado por una secuencia lógica de acciones con el propósito de descubrir las características de los fenómenos, las relaciones internas entre sus elementos y sus conexiones con otros fenómenos, mediante el raciocinio y la comprobación a través de la demostración y la verificación de resultados.

## **Marco Histórico**

Según el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia la Fonoaudiología es considerada en Colombia como:

Una profesión universitaria, que requiere el título de idoneidad profesional, se enmarca en una formación científica, humanística, liberal, autónoma e independiente. El ejercicio profesional en Fonoaudiología se soporta en el sólido conocimiento de su objeto de estudio: la comunicación humana, sus variaciones y desórdenes a lo largo del ciclo vital de individuos, grupos y poblaciones. Se proyecta en los ámbitos de salud, educación, laboral, bienestar social, y en otros donde se requiera su contribución, ya que la comunicación humana es un componente fundamental para la participación, la convivencia, la inclusión social y el desarrollo humano.

Las áreas en las que trabaja el Fonoaudiólogo son audición, lenguaje, habla, voz y función oral-faríngea. Las funciones que realiza son promoción, prevención, evaluación, diagnóstico, intervención, asesoría, y consejería. Se desempeña en los roles asistencial, docente, investigación, administrativo y de consultoría. Los inicios de la Fonoaudiología en nuestro país datan desde la formación de profesionales en México, Estados Unidos y Argentina para dar respuestas a necesidades casi individuales de recuperación o desarrollo del lenguaje en población infantil. A partir de allí se inicia un largo proceso de construcción con el propósito de responder a las necesidades de miles de niños, jóvenes y adultos que por una y otra circunstancia encuentran en su camino impedimentos que no les permiten ejercer a plenitud su potencial humano como usuarios del lenguaje verbal.

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

Hacia el año 1965, el Hospital Infantil Lorencita Villegas de Santos, acogía al Instituto Colombiano de la Audición y el Lenguaje conocido como ICAL, y ofreció un primer curso para la formación de auxiliares basado en proyectos de rehabilitación de niños y jóvenes con dificultades de lenguaje y la atención a la educación de niños sordos con el propósito de preparar personas para terapia de lenguaje. Esta propuesta al año siguiente, movilizó la creación de las dos primeras facultades de 1 Adaptado del proyecto de ley Código de Ética para el ejercicio profesional de la Fonoaudiología. 5 Fonoaudiología privada y pública, en la Escuela Colombiana de Rehabilitación adscrita al Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario y la Universidad Nacional. Se abren como la posibilidad no sólo de formar los recursos humanos para crear servicios institucionales orientados a la rehabilitación de las personas con deficiencia auditiva, sino también pensando en la atención de otras muchas patologías infantiles y de adultos en el terreno del lenguaje, que ya venían siendo atendidos por profesionales formados en México y Argentina. Se presta dicha atención a población infantil afásica en el ICAL y a adultos afásicos en los servicios de neurología del hospital de la Misericordia y Roosevelt (Guzmán & Charria, 2005).

Desde la aparición de la Fonoaudiología como academia y como servicio humano en Colombia se observa la influencia del pensamiento y las prácticas europeas y norteamericanas en el campo de los desórdenes de la comunicación, la educación de las personas sordas y la rehabilitación médica. La Fonoaudiología colombiana delimitó su espacio conformado por cuatro intereses: a) los desórdenes del lenguaje y del habla que incluyen alteraciones de la voz, de la producción de los sonidos del habla y de la fluidez de la cadena hablada; b) el diagnóstico de las deficiencias auditivas y sus consecuencias comunicativas; c) la educación de estudiantes sordos; y) las dificultades en el desarrollo del alfabetismo y sus consecuencias en el aprendizaje académico. (Cuervo, 1999). Estas categorías se conservaron hasta mediados de los años 90 con una tendencia

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

reducida y dependiente de una visión médica. Aún en estas condiciones que han limitado el desarrollo de la formación y de la profesión en Colombia, no se puede desconocer que en la interacción con la realidad del país, la Fonoaudiología colombiana ha reaccionado y se ha ajustado a las condiciones actuales y de cambio permanente del contexto.

En el año 1969 con los primeros grupos de profesionales, se gesta la Asociación Colombiana de Fonoaudiología y Terapia de Lenguaje ACFTL, en la actualidad conocida como ASOFONO. Reconocida mediante la Resolución N° 1527 de 1975 como asociación sin ánimo de lucro que durante 45 años de gestión se encarga de promover y fortalecer el desarrollo de la profesión a través de la participación en la toma de decisiones políticas, y garantizar un espacio de mejoramiento continuo de los profesionales. Comprende todas las unidades académicas de formación en fonoaudiología de las universidades o instituciones de educación superior del país (escuelas, carreras, programas, departamentos) sin perjuicio de la denominación que le confiera el régimen interno de cada una de las instituciones.

La Asociación Colombiana de Fonoaudiología ASOFONO es miembro de la Confederación de Organizaciones de Profesionales de la Salud (COPSA), la Asociación Nacional de Profesiones de la Salud (ASSOSALUD) y del Comité permanente de sociedades y asociaciones técnicas y científicas en salud ocupacional. En cada una de ellas hay un representante que se involucra en los diferentes proyectos, análisis de decretos, posturas y documentos en salud. Ha participado en la actualización del Manual Único de Calificación de la Invalidez, ahora Manual Único para la Calificación de la Pérdida de la Capacidad Laboral y Ocupacional (MUCI). En la actualidad continúa buscando mantener la unidad y seguir aportando para ser un gremio fuerte que enfrente los avatares del ejercicio profesional en salud, educación, comunidad, discapacidad y avance por los senderos empresariales, fortalecer el

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR. colegaje acercando a los profesionales que dedican su vida profesional al servicio de las comunidades y de los individuos que, por alguna razón, tienen comprometidas sus habilidades comunicativas.

ASOFONO bajo el respaldo de la ley 376 de 1997 donde se reconoce la profesión de Fonoaudiología, es la encargada de expedir las tarjetas profesionales, después de la expedición de la ley 1164 de 2007, al año siguiente la Asociación avaló e impulsó la constitución del Colegio Colombiano de Fonoaudiólogos CCF para dar cumplimiento a la regulación del talento humano en salud objeto de dicha ley para el Registro Nacional de los profesionales, la expedición de las tarjetas y los permisos transitorios a extranjeros.

Desde el 2008 año de constitución las Juntas Directivas se han encargado de disponer de los elementos, estrategias y procesos para la asignaciones de las funciones públicas así como la gestión para la conformación del grupo para la redacción del proyecto de ley del código de ética de la profesión, documento finalizado y en espera de cumplir con los trámites legislativo para su socialización y reglamentación. Con el decreto 4192 de 2010, se fija el procedimiento de selección de colegios profesionales para la delegación de funciones públicas según la Ley 1164 de 2007 y el Decreto 4192 de 2010. El CCF se presenta a la convocatoria y el 30 de septiembre 2011 con la Resolución 4477 de 2011, se dan a conocer los resultados de la evaluación de la postulación al proceso de delegación de funciones públicas en los colegios profesionales del área de la salud, en la cual el Colegio Colombiano de fonoaudiólogos es de los primeros colegios que cumplen con lo exigido en la ley.

El CCF se proyecta permanentemente en el medio en los diferentes eventos académico-científicos y gremiales organizados por las Asociaciones y Universidades e iniciará su función de

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

inscribir los profesionales de fonoaudiología en el RETHUS y demás funciones mencionadas anteriormente asignadas por la ley. La Especialización en Audiología a partir del año 1997 se presenta como profundización del proceso de audición dentro del campo de la comunicación humana y sus desórdenes, objeto de estudio de la profesión de la Fonoaudiología; cuenta con cerca de 824 egresados al segundo semestre del 2014. Los especialistas en el año 1998 deciden conformar la Asociación Colombiana de Audiología ASOAUDIO que oficia como asociación académica y científica que busca que sus socios estén en continua actualización. Dentro de sus objetivos están; servir de soporte de los altos niveles de estándares profesionales para quienes proveen servicios de Audiología, servir de autoridad y recurso para otras asociaciones a nivel nacional y a otras asociaciones afines al área que lo requieran, abogar por los profesionales de audiología en la áreas: asistencial, investigativa, educativa y comunitaria, en su ejercicio diario y en relación con los usuarios con deficiencia auditiva y debe promover en sus políticas y prácticas, oportunidades para la participación completa y equitativa de sus miembros, en todas las actividades concernientes a la Audiología.

Otra área de profundización ha sido la especialización en terapia miofuncional y disfagia ofertada por la Universidad Nacional de Colombia, la cual contribuye a la formación de personal científico altamente capacitado en la intervención terapéutica de los desórdenes miofuncionales orofaciales y la disfagia, mediante la profundización y ampliación de conocimientos, desarrollo de habilidades y destrezas y la interacción con la producción investigativa en torno a la función oral – faríngea. (ASOFONO, 2015, P. 4-6).

## Marco Contextual

El contexto elegido por la Fonoaudióloga consultora Mary Luz Osorio Montoya y las Co-Investigadoras Estefanía Cardona Yepes y Laura Natalia Ledesma Rendón, para la realización de las acciones de consultoría fue la cooperativa de trabajadores de la plaza minorista de la ciudad de Medellín EGO-COOMERCA, organización que presenta dificultades por el contexto ya que su lugar de funcionamiento es la plaza minorista ubicada en el sector central de la ciudad Medellín (CL. 55 A No 57-80).

## Reseña histórica



Fuente. Recuperada de: página oficial de la Fundación Universitaria María Cano

El 15 de agosto de 1984 se inauguró la plaza de mercado “José María Villa”, más conocida como La Plaza Minorista, a donde trasladaron a los comerciantes de abastos de El Pedrero, antiguo Guayaquil. La plaza de mercado de Guayaquil, inaugurada en 1894, fue

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR. diseñada por el arquitecto francés Charles Carré, y fue hasta la década del 70 referente de la ciudad, allí donde llegaba el antiguo Ferrocarril de Antioquia y donde Medellín comenzó su expansión.

La Plaza Minorista, José María Villa, nació como una necesidad de progreso y de reforma social, el Consejo Municipal de Medellín ordena la construcción de una plaza de mercado abierta por medio del Acuerdo número 30 de 1980. Es a partir de entonces que surgen una serie de estudios de posibles proyectos de ubicación de un mercado minorista.

Al final de éstos se propuso la construcción de La Plaza Minorista entre la Avenida Alfonso López, la Avenida del Río y la Quebrada de Santa Elena.

La Plaza Minorista aseguraría la reubicación y planificación de venteros callejeros con el fin de evitar una nueva proliferación de los mismos al centro de la ciudad.

### **Cooperativa COOMERCA.**

La Plaza de Mercado José María Villa, desde el año el año 1998 hasta la fecha, es administrada por la Cooperativa de Comerciantes de la Plaza Minorista COOMERCA, encargada de velar por todo el funcionamiento operativo, administrativo y propender por el bienestar de los asociados, los comerciantes y demás gremios y/o comunidad que laboran en este Centro de Mercado.

La Cooperativa de Comerciantes de la Plaza Minorista “José María Villa”, es una entidad creada bajo los principios Cooperativo, con la participación democrática y una marcada

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

vocación social; que orienta sus acciones con criterios de transparencia, honestidad, eficiencia, competitividad, coexistencia y solidaridad.

El Plan de Desarrollo para la Administración de la Plaza Minorista, se orientó con la participación de E.V.M., la Alcaldía de Medellín, el Concejo Municipal, la Cámara de Comercio, FENALCO, Naciones Unidas y Gestión Pública. Luego del Proceso – Taller realizado en las instalaciones de E.V.M. y gracias a su acompañamiento, como también el de los comerciantes representantes de los 17 sectores de la Plaza y de organizaciones sindicales internas, se logró gestar la creación de la Precooperativa de Comerciantes de la Plaza Minorista COOMERCA a partir de noviembre de 1995. Se transformó en Cooperativa en el año 2000; actualmente tiene inscritos 650 asociados.

### **MISIÓN**

Administrar eficientemente la Plaza Minorista “José María Villa”, a través del ordenamiento y prestación de servicios integrales, generando acciones sociales, ambientales, políticas y económicas, con la aplicación de principios y valores que permitan promover el mejoramiento de la calidad de vida de los Asociados, sus familias, Empleados y la comunidad, contando con el desarrollo tecnológico y Recurso Humano Calificado.

### **VISIÓN**

Consolidar la Plaza Minorista como el mejor espacio para comercializar y adquirir productos de la canasta familiar, a los mejores precios y con excelente calidad, con el trabajo y compromiso de los comerciantes asociados, empleados y comunidad, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

## Marco Legal

El presente trabajo, se basa en la normatividad colombiana que ha establecido en diferentes periodos de tiempo el cuidado que se le daba dar al trabajador en las empresas y la manera en que se puede controlar o prevenir los riesgos a los que estos están expuestos en las actividades o tareas asignadas dentro de sus deberes. Es por esto que las leyes, decretos y resoluciones que se tendrán en cuenta para la presente investigación se describen a continuación:

### 1. LEY 9 DE 1979

1.1 La Ley 9 de 1979, por medio de la cual se dictan las medidas sanitarias, así:

Artículo 80º: Para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones la presente Ley establece normas tendientes a:

Prevenir cualquier lesión para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo;

- a) Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, orgánicos, mecánicos y otros que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.
- b) Eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud en los lugares de trabajo;
- c) Proteger la salud de los trabajadores y de la población contra los riesgos causados por las radiaciones.
- d) Proteger a los trabajadores y a la población contra los riesgos para la salud provenientes de la producción, almacenamiento, transporte, expendio, uso o disposición de sustancias peligrosas para la salud pública.

### 1.2 De las condiciones ambientales:

Artículo 98º: En cada lugar de trabajo en que se empleen procedimientos, equipos, máquinas, materiales o sustancias que den origen a condiciones materiales o sustancias que den origen a condiciones ambientales que puedan afectar la salud y seguridad de los trabajadores o su capacidad normal de trabajo, deberán adoptarse las medidas de higiene y seguridad necesarias para controlar en forma efectiva los agentes nocivos, y aplicarse los procedimientos de prevención y control correspondientes.

### 1.3 De la organización de la salud ocupacional en los lugares de trabajo:

Artículo 111º: En todo lugar de trabajo se establecerá un programa de Salud Ocupacional, dentro del cual se efectúen actividades destinadas a prevenir los accidentes y las destinadas a prevenir los accidentes y las enfermedades relacionadas con el trabajo. Corresponde al Ministerio de Salud dictar las normas sobre organización y funcionamiento de los programas de salud ocupacional. Podrá exigirse la creación de comités de medicina, higiene y seguridad industrial con representación de empleadores y empleados.

### 1.4 De la seguridad industrial. Maquinarias, equipos y herramientas:

Artículo 112º: Todas las maquinarias, equipos y herramientas deberán ser diseñados, contruidos, instalados, mantenidos y operados de manera que se eviten las posibles causas accidente y enfermedad.

### 1.5 Elementos de protección personal:

Artículo 122°: Todos los empleadores están obligados a proporcionar a cada trabajador, sin costo para éste, elementos de protección personal en cantidad y calidad acordes con los riesgos reales o potenciales existentes en los lugares de trabajo.

### 1.6 De la protección por ruidos:

Artículo 202°: La intensidad de sonidos o ruidos en las edificaciones se regirá por lo establecido en la presente Ley y sus reglamentaciones.

## 2. LEY 1562 DE 2012

Ley 1562 de 2012 por medio de la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional, de ésta ley se definirá accidente de trabajo y enfermedad laboral de la siguiente manera:

2.1 Artículo 3°. Accidente de trabajo. Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes de invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.

2.2 Artículo 4°. **Enfermedad laboral:** Es enfermedad laboral, aquella contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.

### 3. RESOLUCIÓN 8321 DE 1983

Resolución 8321 de 1983 por medio de la cual se dictan normas 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, y por lo cual se tendrán en cuenta los siguientes artículos de ésta:

3.1 ARTÍCULO 1. Entiéndase como CONTAMINACIÓN POR RUIDO cualquier emisión de sonido que afecte adversamente la salud o seguridad de los seres humanos, la propiedad o el disfrute de la misma.

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

3.2 ARTÍCULO 11. Se denomina FUENTE EMISORA cualquier objeto, artefacto o cosa originadora de onda sonora, ya sea de tipo estacionario, móvil o portátil.

3.3 ARTÍCULO 12. Entiéndase por NIVEL DE RUIDO aquel que medido en decibeles con un instrumento que satisfaga los requisitos establecidos en la Presente Resolución.

3.4 PROTECCIÓN Y CONSERVACIÓN DE LA AUDICIÓN, POR LA EMISIÓN DE RUIDO EN LOS LUGARES DE TRABAJO.

ARTÍCULO 41. La duración diaria de exposición de los trabajadores a niveles de ruido continuo o intermitente no deberá exceder los valores de límites permisibles que se fijan.

3.5 ARTÍCULO 49. Los empleadores, propietarios o personas responsables de establecimientos, áreas o sitios en donde se realice cualquier tipo de trabajo productor de ruido, están en la obligación de mantener niveles sonoros seguros para la salud y la audición de los trabajadores y deben adelantar un programa de conservación de la audición que cubra a todo el personal que por razón de su oficio se vea expuesto a niveles sonoros cercanos o superiores a los valores límites permisibles.

3.6 ARTÍCULO 50. Todo programa de conservación de la audición deberá incluir:

- a) El análisis ambiental de la exposición a ruido.
- b) Los sistemas para controlar la exposición al ruido.

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

Las mediciones de la capacidad auditiva de las personas expuestas, mediante pruebas audiométricas de ingreso o pre empleo, periódicas y de retiro.

3.7 ARTÍCULO 51. El control de la exposición a ruidos se efectuará, en su orden mediante:

- a) Reducción del ruido en el origen.
- b) Reducción del ruido en el medio de transmisión.
- c) Cuando los sistemas de control adoptados no sean suficientes para la reducción del ruido, podrá suministrarse protección personal auditiva como complemento de los métodos primarios, pero no como sustitutos de estos.

3.8 ARTÍCULO 52. Cuando después de efectuado un control de ruido, los niveles de presión sonora excedan los valores permisibles, se deberá restringir el tiempo de exposición. Durante el resto de la jornada diaria de trabajo el operario no podrá estar sometido a niveles sonoros por encima de los permisibles.

3.9 ARTÍCULO 54. Se considera que la audición es normal y no se presenta impedimento para escuchar y entender la conversación, si el promedio de las pérdidas auditivas para las frecuencias de prueba de 500, 1.000 y 2.000 ciclos por segundo supera los 25 dB o 15 dB, de acuerdo con la norma técnica de conservación de la audición que se aplique.

## **Marco Teórico**

El Fonoaudiólogo consultor, al realizar la acción de investigación dentro del contexto empresarial, podría realizarla a partir de una perspectiva humanista y socialista, la cual le permita como profesional y ser humano, comprender las problemáticas que se viven al interior de las organizaciones a nivel comunicativo, teniendo en cuenta los aspectos auditivo y lingüístico ; orales y escritos, los que logran interferir tanto con el bienestar de los funcionarios como de la empresa misma y su funcionamiento.

La dinámica manejada dentro de las empresas, en la que se ve involucrada la comunicación de tal manera, requiere ser investigada, considerando cada una de las personas que tienen contacto con estas, ya sea desde el interior o desde el exterior, como factores esenciales en el intercambio de información que afecta favorable o desfavorablemente las compañías según el mecanismo utilizado en estas.

Dicha investigación podría ser abordada desde la teoría apreciativa, la cual opta por una forma interpretativa de investigar la realidad social y que por lo tanto rechaza una explicación de la realidad basada en leyes Newtonianas y en la filosofía lógica-empirista. Esta teoría se considera como un proceso de desarrollo empresarial el que involucra a las personas activas en una organización con la finalidad de descubrir lo que funciona bien para potencializarlo, y mejorar el desempeño de la empresa.

Menciona Bartunek (1984) citado por Varona (2003, p. 5-6) que la teoría apreciativa se embarca en perspectivas investigativas que dan preferencia a esquemas interpretivos, que están establecidos en la historia, constantemente en transformación y que son usados por los miembros de determinado grupo para dar vida y sentido a sus acciones y decisiones. Esta nueva teoría, explica Gergen (1982) citado por Varona (2003, p. 5-6) se ubica dentro de lo que algunos

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

investigadores han llamado la *metateoría* “*sociorracionalista*” de la ciencia, argumentando que es limitado lo relacionado con el desarrollo humano o con la conducta organizacional que está condicionado por estímulos físicos o biológicos.

Se debe considerar además que, la teoría científica tiene como último fin, no solo el de comprender la realidad social, sino también de mejorarla. Esto es lo que debe tomar el fonoaudiólogo consultor dentro de sus investigaciones, y de esta manera volverse proactivo y creativo en cuanto a la búsqueda de estrategias para potencializar aquellas acciones que funcionan dentro del sistema comunicativo empresarial, y de la misma manera omitir aquellas que perjudican el bienestar comunicativo de los empleados.

El previamente mencionado *poder creativo de la teoría*, que ha sido apartado por el modelo lógico-positivista (funcionalismo o tradicionalismo), constituye uno de los pilares fundamentales e instigadores de la teoría apreciativa cuando es aplicada al estudio de la comunicación organizacional (Varona, 2003, p. 6). Una buena teoría, por lo tanto, es uno de los medios más eficaces que existen para ayudar a los sistemas sociales a desarrollarse, apropiarse, y alterar creativamente sus modelos con el paso del tiempo. Una de las asunciones esenciales de las teorías posmodernistas como el socio-realismo, constructivismo, interpretivismo, entre otras, es el de la inestabilidad del orden social. Por lo que, esto conlleva al cuestionamiento de hasta qué punto la teoría presenta nuevas posibilidades para la acción social y hasta qué punto estimula el diálogo acerca de cómo se puede y se debe organizar la sociedad. (Varona, 2003, p. 6)

La teoría apreciativa se caracteriza por crear el lenguaje a través del cual un grupo se transforma en creativo. Es en el grupo que las personas aprenden, se desarrollan, y modifican sus papeles en las organizaciones. Este supuesto es fundamental para la teoría apreciativa y por

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

esta razón brinda los medios y el lenguaje para que un grupo convierta su apatía en acción y la impotencia individual en fuerza colectiva.

Otra de las características de esta teoría que plasma Varona (2003) es el ofrecimiento de una visión amplia futurística con el fin de construir y retar las percepciones de lo que es posible y de lo que se puede realizar. Al mismo tiempo tiene que ser capaz de despertar la imaginación, la esperanza, y las pasiones de los individuos y grupos. La teoría apreciativa es un medio poderoso para cambiar las normas, las creencias, y alterar las prácticas culturales y comunicacionales de un grupo y de una organización.

Aún para la mayoría de investigadores que estudian las empresas y sus gerencias, la característica central de las organizaciones es que son sistemas diseñados para resolver problemas cuyo éxito se calcula por la manera como son resueltos y con la eficiencia con que responden a ellos cuando surgen. La razón de ser de la gerencia es la definición y solución de problemas.

Por el contrario, la teoría apreciativa es una perspectiva investigativa que está fundamentalmente diseñada para descubrir, entender, y promover la innovación en procesos y sistemas sociales y organizacionales. Su objetivo es, según Cooperrider and Srivastva (1987) citado por Varona (2003, p. 7), contribuir a la generación de conocimiento teórico social y usar ese conocimiento para promover un diálogo igualitario que conduzca a la efectividad e integridad de un sistema social.

Para Cooperrider y Srivastva (1987, p. 432-438) las dimensiones fundamentales de la investigación apreciativa son las siguientes: la investigación debe comenzar con la apreciación de lo que el sistema es y posee. La primera tarea del investigador es descubrir, describir y

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

explicar qué es lo que funciona, cuáles son los factores que lo hacen posible, y motivar y comprometer a los miembros de la organización en su transformación. La investigación tiene que ser aplicable, provocativa, y colaborativa.

Pero quizás la característica más revolucionaria de la teoría apreciativa es su visión de la persona y de la organización como un misterio.

De acuerdo con Varona (2003), la teoría apreciativa simboliza una metodología para la edificación de teoría basada en información para implicar y poner en práctica la voluntad colectiva de un grupo y de una organización. Su principal objetivo es ofrecer una plataforma que genere teoría para un diálogo sistemático que conduzca a un proceso auto-dirigido de experimentación en la innovación social. La teoría apreciativa usa lo mejor que existe en una organización para encender la intuición de lo posible y uniendo lo mejor y lo posible de una manera firme, lógica, y apasionada crea una hipótesis teórica y práctica de una visión del futuro.

Comparando las diferentes perspectivas que siguen la teoría apreciativa y la tradicionalista para obtener un diagnóstico comunicativo a nivel organizacional se tiene que:

La teoría Tradicionalista: primero, hace identificación del problema, luego analiza las causas, finalmente realiza un plan de acción bajo el planteamiento básico “Una organización es un problema que hay que solucionar”

Por otro lado, la teoría apreciativa realiza el diagnóstico comunicativo dentro de la empresa teniendo en cuenta los siguientes aspectos: Primero, descubrir lo mejor que existe, luego imaginar lo que puede llegar a ser, después construir lo que debería ser bajo el planteamiento básico de “Una organización es un libro abierto que está por escribirse”. Según Cooperrider and Srivastva (1987) citados por Varona (2003, p. 9)

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

Otra de las teorías que estudian la comunicación empresarial, es la **Metodología de los sistemas heurísticos** por Abraham Nosnik, quien propone conservar tanto los factores funcionales como estructurales característicos de las explicaciones sistémicas. Expone que en la medida en que se explica la comunicación organizacional sistémicamente, puede estudiarse como proceso y ser analizada de manera más completa “como dinámica organizacional y formadora de estructuras organizacionales.

La propuesta está constituida en tres niveles:

En el primero, la organización se entiende como un sistema, donde se explica los aspectos fundamentales de este, como por ejemplo que es una estructura integrada por un número finito de partes y uno potencialmente infinito de relaciones entre estas.

Por otro lado, se encuentra la funcionalidad de la organización, la que hace mención a la orientación general de la empresa hacia cierto tipo de actividades, determinables por la misión y el giro de ésta.

El giro de una organización se refiere al tipo de producto o servicio que ofrece a su cliente o usuario; la misión, el estado meta que se ha propuesto alcanzar, convirtiéndose en un principio heurístico regente y orientador de las actividades de la organización en su conjunto.

Un principio heurístico se compone por aquellos valores, supuestos o creencias que adoptan las organizaciones, asumiéndolos como válidos y anhelados. Definir la misión de una organización como principio heurístico depende de la identificación de su papel orientador, a partir del cual se deriven estrategias, modelos, definiciones y consecuencias prácticas de productividad, conformadoras de la funcionalidad organizacional.

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

En el segundo nivel se encuentran los aspectos estructurales y funcionales de la organización donde se catalogan dos tipos de partes estructurales: personas y elementos impersonales tales como: canales físicos de transmisión y recepción de mensajes al interior de la organización, teniendo en cuenta las relaciones entre los factores interpersonales y organizacionales. El fonoaudiólogo consultor podría desarrollar sus acciones como investigador considerando este nivel como esencial dentro del que hacer y saber propios de su profesión, y que por naturaleza, este profesional se encarga de trabajar paralelamente con las personas, mensaje y el canal en pro del bienestar comunicativo y funcionamiento empresarial.

El funcionamiento de este sistema se distingue por las variables de permanencia y de orientación; las de permanencia tienen como objetivo que el sistema sea reconocido históricamente, las de orientación delimitan el conjunto de actividades que la organización realiza para el logro de sus objetivos. Es en este nivel donde se formulan las estrategias, los modelos a partir de los cuales se contextualizará y mejorará la sistematización comunicativa en el ambiente corporativo

En el tercer nivel se consideran las características de un sistema de comunicación en la organización. Para Nosnik las funciones de los sistemas de comunicación en la organización son la descriptiva: la cual se encarga de explicar la realidad que se vive al interior de la organización. La evaluadora: aquella que describe, celebra o juzga cada ámbito organizacional. Por último la de desarrollo: que analiza cómo potencializar lo evaluado como acertado, y mejorar aquello considerado como erróneo en las actividades del ámbito organizacional que se haya estudiado.

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

Afirma Nosnik que, el caracterizar el sistema de comunicación organizacional de esta manera, lleva a considerar que, al menos en el contexto de la presente teoría, la comunicación es un medio trascendental que posee la organización para adecuarse a los cambios que experimenta como sistema, tanto desde el interior, como desde el exterior, y de este modo “sobrevivir” de manera exitosa. (Rodríguez, 2005, párr. 26)

Del mismo modo y dentro del contexto empresarial, la investigación fonoaudiológica podría tomar un rumbo más sociológico, adoptando la visión de la teoría de **la producción social de la comunicación** de Manuel Martín Serrano, la que según él (1986), ésta tiene como objetivo primordial comprender las relaciones entre las dimensiones sociales, comunicativas y psico-biológicas presentes en las organizaciones y en la sociedad.

Dichas relaciones Serrano las clasifica de la siguiente manera:

- Sistema social.

La relación que existe entre sistema de comunicación y sistema social, entre cambio social y cambio comunicativo podría ser el objetivo principal de la disciplina científica de la comunicación como tal, y esta relación se hace extrínseca en la comunicación pública.

La comunicación pública es una de las facetas de la comunicación social, a través del cual se contribuye al cambio o permanencia del sistema social, cambio o permanencia que en parte se aseguran gracias a los relatos o narraciones que promueve la comunicación pública a la sociedad.

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

Un relato se define como la interpretación de lo que sucede en el entorno, en este caso sería el entorno empresarial, interpretación que a su vez emerge entre numerosas interpretaciones de la realidad. Las representaciones del mundo explícitas o implícitas en los relatos, articulan los eventos del entorno con las creencias de los individuos y los comportamientos del colectivo, de manera que el relato es un mediador entre el acontecer, los valores y la actuación social.

Su estructura se ve regulada por los derechos y obligaciones establecidas al interior empresarial que afectan los individuos e instituciones con respecto a la producción, distribución y consumo de bienes y servicios, lo cual sería el objeto de la interacción social.

En resumen se podría afirmar que la comunicación pública viabiliza la normatividad social, además de suministrar a los actores sociales esquemas de valoración de la realidad e interacción social

- Sistema Comunicativo,

En este se articulan pautas y patrones de expresión a los diversos códigos tales como icónicos, gráficos y audiovisuales, los que facilitan la producción e interpretación de signos y mensajes; objeto de la interacción comunicativa.

- Sistema de Conocimientos y Representaciones Culturales/ Sistema Ecológico

Este polariza las relaciones entre sujetos y entorno, cuyo contenido articulado posibilita a los acontecimientos y a las personas, que cualquier sujeto les atribuya valores, símbolos,

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

expectativas, capaces de proporcionarles gratificaciones o consternaciones; objeto de la interacción ecológica o adaptativa. (Rodríguez, 2005, párr. 34)

En cuanto a la consultoría Fonoaudiológica, no se tienen referentes teóricos debido a la poca y limitada exploración que se ha realizado en este campo, salvo el estudio desarrollado por Carmona y Botero (2016), quienes mencionan en su monografía que el rol del Fonoaudiólogo consultor no ha sido muy conocido ni ha tenido un reconocimiento considerable dentro de las acciones propias de este profesional.

También destacan, Carmona y Botero (2016) el desconocimiento de la ley que reglamenta la labor fonoaudiológica, por lo que no identifican los roles y sus respectivas acciones que pueden desempeñar en sus campos de trabajo, lo que conlleva al poco reconocimiento, como se mencionó anteriormente, de la profesión en algunos de sus escenarios laborales, tal como el sector empresarial, el que la participación fonoaudiológica se ha enfatizado en el área de salud ocupacional, sin tener en cuenta las demás dimensiones de la comunicación humana para las cuales se encuentra capacitado para su intervención.

Por otra parte, a pesar que no hay registros de la sistematización del protocolo de procedimientos fonoaudiológicos en el contexto empresarial, si hay evidencia de la aplicación de modelos empleados para una óptima práctica profesional en diversos campos de la salud, como por ejemplo en la profesión de psicología se realizó un modelo de atención integral a mujeres, niños y niñas víctimas de la violencia intrafamiliar en la ciudad de Barranquilla en el año 2009.

Este Protocolo de Atención es la consecuencia de un trabajo participativo y en consenso por profesionales en el área social y jurídica comprometidos en el tratamiento de casos de Violencia

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

Intrafamiliar realizado por la Casa de Justicia y las instituciones aledañas a la Casa que desearon participar de un modelo extensivo de atención e implementar centros de recepción efectivos para el tratamiento de los casos de Violencia Intrafamiliar.

Este modelo contiene tres aspectos importantes en la Atención: Orientación a la víctima y al victimario, Orientación jurídica y Psicológica a las Familias y Seguimiento y Evaluación de casos teniendo en cuenta los tres niveles de atención: inicial, terapéutico y especializado. Se diseñaron 3 formatos únicos para el registro, el seguimiento y la remisión de los casos en consenso y validados para su aplicación.

El Protocolo de Atención es un modelo operativo y de tratamiento específico en los tres niveles de atención para la víctima, el agresor y la familia, con el fin de rescatar la justicia dentro de los hogares y la convivencia pacífica desde la igualdad y la equidad, así como el respeto y el perdón para la superación de la problemática a través de la orientación hacia el desarrollo paulatino de competencias en valores por parte de los miembros 46 investigación y desarrollo vol 17, n° 1 (2009) págs. 26-61 Vanessa María Romero Mendoza, José Amar del hogar. Este modelo está diseñado con un lenguaje comprensible y práctico que permite su manejo y aplicabilidad por parte de cualquier funcionario en las distintas áreas de intervención, así como utilizar elementos de prevención primaria y secundaria en el tratamiento y recuperación de las personas afectadas. El Nodo de Familia deberá reunirse periódicamente con las instituciones que hacen parte del equipo de intervención en red para la evaluación de los casos y su tratamiento interinstitucional que garantice la sostenibilidad del modelo.

El presente modelo está diseñado con un lenguaje comprensible y práctico que permite su manejo y aplicabilidad por parte de cualquier funcionario en las distintas áreas de intervención, así

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

como utilizar elementos de prevención primaria y secundaria en el tratamiento y recuperación de las personas afectadas. (Romero Mendoza, 2009, p. 45-46)

Igualmente, en la profesión de Fisioterapia, se contemplan protocolos de atención en los que se consideran los tipos de fracturas, diagnóstico y tratamiento, jerarquizando la información relevante para la intervención efectiva en usuarios, como se plasma en el protocolo de terapia física del Hospital San Pedro y San Pablo de la ciudad de Risaralda, del año 2009.

Con respecto al área fonoaudiológica, también se han creado y aplicado protocolos de atención, aunque no para la intervención en el sector empresarial, como se explicó anteriormente, si los hay para la atención domiciliaria, como lo estipula la Institución de Rehabilitación Física e Integral NEUROCOOP S.A.S de la ciudad de Cúcuta en su manual de protocolos y procedimientos del servicio domiciliario del año 2013. En este manual se establece cada proceso teniendo en cuenta el equipo requerido, los pasos de los procedimientos y las precauciones a considerar durante la intervención de los usuarios.

Igualmente, dentro del contexto fonoaudiológico, se encuentra establecido un Manual de procedimientos para la práctica de Fonoaudiología MPPF-II, realizado por Luisa Fernanda Angel G., Ana María Casas M., Janeth Suárez Brand en el año 2003, el cual fue creado como una guía para los Fonoaudiólogos, como una herramienta educativa para los profesionales, miembros del público en general, consumidores, administradores, veedores y contratistas de servicios de salud. En este manual se tiene en cuenta cada área de la comunicación, como lo es la audición y el lenguaje, abordando los procedimientos respectivos para la evaluación, diagnóstico y posible intervención. Sin embargo, este manual se delimita básicamente al rol asistencial dentro del escenario clínico del profesional en fonoaudiología, por lo que no tiene aplicabilidad en el marco empresarial.

## **ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.**

La presente investigación tuvo como propósito describir los procedimientos de las acciones de Intervención e Investigación que realizó el Fonoaudiólogo consultor en COOMERCA y diseñar una propuesta de protocolo derivada de dichas acciones realizadas. Además se identificaron las diferentes leyes que permiten al Fonoaudiólogo aplicar sus roles y acciones en el sector empresarial. A continuación, se estarán discutiendo los principales hallazgos de este estudio.

Los resultados se obtuvieron a partir de la experiencia desarrollada por el Programa de Vigilancia Epidemiológica de Factores Psicosociales de COOMERCA, liderado por el grupo FONOTEC del programa de Fonoaudiología de la Fundación Universitaria María Cano en el año 2015.

Teniendo en cuenta esto, para poder desempeñar las labores de Investigación e Intervención dentro del rol del Fonoaudiólogo consultor, se llevaron a cabo ciertas acciones que a continuación son descritas:

Dentro de la **Investigación**, como tarea inicial se realizó el reconocimiento infraestructural de la Cooperativa COOMERCA sede Minorista ubicada en la ciudad de Medellín, esto con el objetivo de analizar el funcionamiento de la organización, además de las condiciones de trabajo de los empleados en cuanto al bienestar comunicativo y los factores de riesgo que podrían perturbarlo.

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

Seguido de esto, se continuó con la presentación del personal de trabajo en sus diferentes cargos como lo son directivos, administradores, empresas adjuntas y proveedores. Posteriormente se hizo un análisis de la dinámica empresarial en general teniendo en cuenta cada aspecto de la comunicación, tanto en la expresión oral como la audición.

A continuación se procedió con el planteamiento de los objetivos y propósitos de esta acción, entre los que se establecieron el indagar a partir del informe del diagnóstico presentado por la ARL SURA, y de esta manera continuar con la proyección de los procesos investigativos que realiza el grupo FONOTEC de la Fundación Universitaria María Cano al sector empresarial. Lo anterior se hizo con la intención de producir cambios considerables dentro del clima organizacional y que esto se vea reflejado en los servicios ofrecidos por la empresa. Asimismo, se establecieron los propósitos de definir las consultorías científico-tecnológicas realizables por el grupo FONOTEC para optimizar la comunicación entre los empleados de COOMERCA y sus usuarios, y de instaurar conexiones de apoyo entre diversas disciplinas para el último fin que es el bienestar comunicativo integral de los empleados.

Contar con Fonoaudiólogos de planta que diseñen investigaciones las cuales mejoren los procesos comunicativos internos y externos permitirá alcanzar los fines hacia los cuales se dirige la organización, además de mejorar la calidad de vida de los trabajadores dentro y fuera de la empresa. Con base a lo expuesto en la Ley, es posible establecer procesos de investigación en las empresas, ya que resulta una herramienta vital para la buena gestión con características emprendedoras, pues como lo menciona (Dávila, 2001. p. 1)

Según Dávila (2001):

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

La importancia que tienen las micro y pequeñas empresas en Colombia hacen que sea necesario la generación de estudios que permitan analizar las diferentes características que determinan su desempeño en el sector industrial al que pertenecen. La cultura corporativa, la competitividad, el desarrollo organizacional, estilos de liderazgo y los modelos de gestión entre otros, son tal vez, los temas de mayor atractivo que motivan a los investigadores realizar estudios relacionados.

Posteriormente, se realizó una proyección a futuro de las estrategias aplicadas y los logros obtenidos con los empleados, sus familias y los comerciantes de la Plaza. Finalmente se hizo entrega de los resultados encontrados por la Fonoaudióloga consultora y sus auxiliares investigadoras

Por otro lado, para el desarrollo de la **Intervención**, se siguió una serie de procedimientos, con el objetivo de que estos dieran lugar a la optimización de la comunicación dentro del entorno laboral, considerando los hallazgos de los pasos realizados en la investigación.

Como primera tarea de la intervención, se realizó la programación de las audioscopias, pero para esto se requirió hacer una reunión en la primera sesión, en la que se dio un asesoramiento grupal de los procedimientos que serían aplicados. En esta asesoría se hizo sensibilización de los empleados con respecto al cuidado auditivo y de los aspectos comunicativos en general, se orientó al personal en relación a los pasos a seguir, se evaluó de manera cualitativa del encuentro y finalmente se plantearon las conclusiones.

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

Durante la segunda sesión se planeó la realización de las audioscopias, pero antes que todo se informó a los directivos acerca del procedimiento a realizar y se definió la agenda para llevar a cabo los planes teniendo en cuenta los sectores y el rol de cada empleado.

Luego, se les informó a los empleados acerca de los objetivos de la audioscopia, los riesgos que esta conlleva, además se realizó la firma del consentimiento informado, la otoscopia y finalmente las audioscopias.

Después se realizó una clasificación de la información teniendo en cuenta los resultados de las otoscopias y audioscopias, posteriormente se hizo el análisis final del examen para hacer el diagnóstico y revisión de los resultados. En la siguiente sesión se continuó con la aplicación de exámenes audiológicos clínicos teniendo en consideración los resultados de las audioscopias, el resultado de la audiometría clínica y el diagnóstico tanto descriptivo como clínico (CIE 10). Luego se hizo análisis estadístico de los usuarios, según la asistencia a la evaluación, quienes fueron atendidos, al igual que de los controles audiológicos de 3, 6 y 12 meses, entre otros factores importantes para tener en cuenta en la estadística, finalizado con las conclusiones y recomendaciones.

De lo anterior es necesario decir que la labor del fonoaudiólogo dentro de la intervención debe centrarse en velar por el mejoramiento de las competencias comunicativas de los trabajadores, además deberá estar siempre al servicio de la salud y el bienestar de los empleados, tanto individual como colectivamente, promoviendo la inclusión de los programas de vigilancia epidemiológica y salud ocupacional, mostrando una conducta profesional íntegra e imparcial, como lo explican Díaz y Serpa (2008).

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

Al culminar la sistematización de la experiencia del Fonoaudiólogo consultor en las acciones de investigación e intervención en la cooperativa COOMERCA se llevó a cabo la elaboración de una propuesta de protocolo de procedimientos; debido a que en los 50 años que lleva la Fonoaudiología en Colombia no se ha establecido un protocolo que describa el paso a paso que debe seguir el Fonoaudiólogo para realizar sus acciones como consultor en las empresas de manera más efectiva. Por dicha razón se ha creado una propuesta de protocolo de procedimientos, la cual puede ser analizada por otros investigadores que hayan tenido experiencia en el proceso de consultoría con el fin de que el Fonoaudiólogo en Colombia se guíe de una paso a paso para que su proceso de práctica en las empresas se desarrolle de manera más eficaz. En el perfil de las competencias profesionales del Fonoaudiólogo (Segura Otálora, 2014) definen a este profesional con competencias para: planear, ejecutar, evalúa planes, programas y proyectos de acuerdo a las características poblacionales que favorezca la salud comunicativa, además genera información epidemiológica de las condiciones de la salud comunicativa y sus desórdenes, en las áreas de interés profesional soportada en un enfoque biopsicosocial, por otra parte brinda soluciones de problemas sociales aportando el conocimiento profesional al logro del bienestar de la población colombiana, también el Fonoaudiólogo contribuye al bienestar comunicativo de los individuos y colectivos a partir de sus roles, funciones y acciones profesionales en escenarios públicos y privados de carácter sectorial e intersectorial estableciendo relaciones con otras profesiones y disciplinas de cada escenario de desempeño en educación, salud, empresa y comunidad.

Por otro lado el presente estudio es cónsono con la investigación de Carmona y Botero (2016) que destacan el desconocimiento de la ley que reglamenta la labor Fonoaudiológica, por

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

lo que los profesionales de esta profesión no identifican los roles y sus respectivas acciones que pueden desempeñar en sus campos de trabajo, lo que conlleva al poco reconocimiento de la profesión en algunos de sus escenarios laborales, tal como el sector empresarial, en el cual la participación Fonoaudiológica se ha enfocado en el área de salud ocupacional, sin tener en cuenta las demás dimensiones de la comunicación humana para las que se encuentra capacitado para intervenir.

## CONCLUSIONES

Los consultores en Fonoaudiología no suelen guiarse de un protocolo de procedimientos para la aplicación de sus conocimientos en las acciones correspondientes a la consultoría, ya sea investigación o intervención, por lo que hay mayor probabilidad de ignorar aspectos del bienestar comunicativo dentro de la organización que pueden incursionar en el desempeño tanto laboral como empresarial; aspectos que le competen a este profesional respaldado por la Ley 376 del año 1997, o puede simplemente aislarse de este escenario y no tomar acciones en él. De la misma manera, se pone en riesgo la efectividad de la intervención del Fonoaudiólogo consultor al no seguir un orden establecido de acciones para su práctica profesional en el sector empresarial.

Al realizar el protocolo de procedimientos fonoaudiológicos para la consultoría se tomó con prioridad cada uno de los pasos realizados por el grupo FONOTEC de la Fundación Universitaria María Cano en COOMERCA sede Minorista y los propósitos principales plasmados, entre los que se encuentran el bienestar comunicativo de los empleados, proyectar los procesos investigativos que realiza el grupo FONOTEC de la Fundación Universitaria María Cano al sector empresarial con el interés de generar acciones que permitan cambios significativos en el clima organizacional y en los servicios que se prestan a la comunidad, y definir las consultorías científico-tecnológicas que puede realizar el grupo FONOTEC para mejorar la comunicación entre los empleados de COOMERCA y sus clientes.

La consecución óptima y eficaz de estos propósitos y los que se establezca cada profesional en fonoaudiología en su rol de consultor, se lograría con la replicación del protocolo

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

de procedimientos, el cual se orienta a la efectividad procedimental de la intervención en el contexto empresarial.

## **RECOMENDACIONES**

Es de fundamental relevancia que los fonoaudiólogos consultores se ajusten a un protocolo de procedimientos para sus intervenciones, debido a que a partir de este se da lugar a un proceso eficiente y controlado, del cual se puede ver beneficiado tanto el profesional en fonoaudiología, como los empleados de la empresa y finalmente el desempeño de la organización.

También se recomienda tener en cuenta los pasos más importantes del procedimiento realizado en COOMERCA por el grupo FONOTEC de la Fundación Universitaria María Cano, considerando el orden propuesto y realizando las modificaciones necesarias para su aplicabilidad, comprendiendo el contexto en el cual se desarrolle cada consultoría fonoaudiológica, puesto que se entiende que cada empresa es diferente en cuanto a estructura interna, misión y visión, por lo que la replicación exacta del protocolo propuesto no rendiría los frutos esperados en cada intervención según los objetivos establecidos por cada profesional en Fonoaudiología.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. Netbiblo.

Ángel, L., Casas, A., & Suarez, J. Manual de procedimientos para la práctica de

Fonoaudiología MPPF-II coor. Asociación Colombiana de Fonoaudiología y Terapia del Lenguaje. 2º versión. Santa Fe de Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, 20.

ASOFONO, A. (2015). ASOAUDIO, & CCF.(2014). Perfil y competencias profesionales

del Fonoaudiólogo en Colombia. Consultado el 10 de octubre de 2017. Disponible en [https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/Fonoaudiologia\\_Octubre\\_2014.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/Fonoaudiologia_Octubre_2014.pdf).

Arcos, P., & Jael, D. (2017). Pacari auditoría y plan de comunicación(Bachelor's thesis, Quito: USFQ, 2017).

Botero, A., Carmona, D. (2016). El fonoaudiólogo consultor, una nueva perspectiva laboral en el sector empresarial colombiano

Calvache-Mora, C. A. (2014) Perspectiva fonoaudiológica desde el desarrollo humano para el bienestar comunicativo en el escenario empresa.

Capriotti, P. (1999). Comunicación corporativa: una estrategia de éxito a corto plazo. Reporte C&D–Capacitación y desarrollo, 13, 30-33.

Céspedes, G. M. (2005). La nueva cultura de la discapacidad y los modelos de rehabilitación. *Aquichán*, 5(1), 108-113. Retrieved October 27, 2016, Disponible en:

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972005000100011&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972005000100011&lng=en&tlng=es).

Cohen, W. A. (2003). *Cómo ser un consultor exitoso*. Editorial Norma.

Cooperrider, D. L., & Srivastva, S. (1987). Appreciative inquiry in organizational life. *Research in organizational change and development*, 1(1), 129-169.

Correal, M. C., Bustos, M., Cuevas, A. C., & Panqueva Bernal, M. C. (2008). El lenguaje y la comunicación en los procesos organizacionales de la empresa. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (62).

Cuervo Echeverri, C. (1999). La profesión de fonoaudiología: Colombia en perspectiva internacional.

Dávila, C. (2001). *Teorías organizacionales y administración*. Ed. Interamericana. McGraw Hill.

Díaz, I. A. P., & Serpa, L. A. EL FONOAUDIÓLOGO EN LA EMPRESA.

Esser, F., & Hanitzsch, T. (Eds.). (2013). *The handbook of comparative communication research*. Routledge

Guía de procedimiento de fonoaudiología por NEUROCOOP S.A.S (2013), consultado el 13 de Octubre de 2017, disponible en:

[http://www.neurocoop.com.co/uploads/2/0/1/6/20162897/guia\\_de\\_manejo\\_domiciliario\\_para\\_fonoaudiologia.pdf](http://www.neurocoop.com.co/uploads/2/0/1/6/20162897/guia_de_manejo_domiciliario_para_fonoaudiologia.pdf)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. 2014• Hernández, R. *Metodología de la Investigación*. 6a Edición, Mc Graw Hill, México.

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

Jaime, Y., & Noelia, A. (2015). La comunicación en la empresa como estrategia para el desarrollo del talento humano.

Ley 376 de 1997. Consultado el 25 de septiembre de 2017. Disponible en:

[http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-05005\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-05005_archivo_pdf.pdf).

Ley 1562 de 2012. Consultado el 6 de octubre de 2017. Disponible en:

<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/Ley156211072012.pdf>

Ley 9 de 1979. Consultado el 6 de Octubre de 2017. Disponible en:

<http://www.redlactea.org/wp-content/uploads/decretos/L9.pdf>

Méndez, I., Namihira, D., Moreno, L., & Sosa, C. (2001). El protocolo de investigación. México DF: Trillas.

Peñuela Díaz, I. A., & Akli Serpa, L. (2008). El fonoaudiólogo en la empresa.

Pons, C. (2015). Comunicación no verbal. Editorial Kairós.

Protocolos Terapia física por la E.S.E San Pedro y San Pablo (2009), consultado el 15 de

octubre de 2017. Disponible en:

<http://www.eselavirginia.gov.co/archivos/guias/protocolosterapiafisica.pdf>

Quecedo Lecanda, R., & Castaño Garrido, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. Revista de psicodidáctica, (14).

Resolución 8321 de 1983. Consultado el 9 de Octubre de 2017. Disponible en:

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

[http://biblioteca.saludcapital.gov.co/img\\_upload/03d591f205ab80e521292987c313699c/resolucion-8321-de-1983.pdf](http://biblioteca.saludcapital.gov.co/img_upload/03d591f205ab80e521292987c313699c/resolucion-8321-de-1983.pdf)

Revista Cubana de Medicina General Integral.2010; 26(2)387-406. Disponible en:

[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/partes\\_componentes\\_y\\_elaboracion\\_del\\_protocolo\\_de\\_investigacion\\_y\\_del\\_trabajo\\_de\\_terminacion\\_de\\_la\\_residencia\\_.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/partes_componentes_y_elaboracion_del_protocolo_de_investigacion_y_del_trabajo_de_terminacion_de_la_residencia_.pdf)

Rodríguez Guerra Ingrids. (2005). Teorías de la comunicación organizacional. Consultado

el 17 de octubre de 2017. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/teorias-comunicacion-organizacional/>

Rodríguez, M. R., Ramírez, N. A., Villamizar, L. A. R., Rivero, L. M. U., & Franco, M. H.

L. (2011). Experiencia de implementación de un modelo de Atención Primaria. *Revista de Salud Pública*, 13(6), 885-896.

ROMERO MENDOZA, V. A. N. E. S. S. A., & AMAR AMAR, J. O. S. É. (2009). Integral

attention model for women, girls and boys victims of intra-family violence developed in attention centres of barranquilla (colombia). *Investigación y Desarrollo*, 17(1), 26-61.

Segura Otálora, M. C. (2014). *Perfil y competencias profesionales del fonoaudiólogo en Colombia*.

Texto en construcción. Disponible en:  
[https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/Fonoaudiologia\\_Octubre\\_2014.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/Fonoaudiologia_Octubre_2014.pdf)

Serrano, M. M. (1986). La producción social de la comunicación. *Signo y Pensamiento*, 5(9), 47-57.

Ugarte Almeida, T., Yarlequé Mora, Y., & Fiallo Moncayo, D. (2015). La administracion

del Talento Humano. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.

Ulrich, H., & Herrero, E.F. (1977). La empresa como sistema social productivo:

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

fundamentos de teoría general de empresa. Instituto de Estudios Políticos.

Varona, F. (2003). "TODAVÍA ES POSIBLE SOÑAR" TEORÍA APRECIATIVA Y

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL. San José-CA. USA: San José State University.

Villaplana, Á. C. (2013). Teorías y modelos: formas de representación de la realidad.

Revista Comunicación, 12(1), 33-46.

## ANEXOS

**Anexo 1. Acciones derivadas de la investigación realizada por la Fonoaudióloga Consultora Mary Luz Osorio Montoya en compañía de las co-investigadoras Estefanía Cardona Yepes y Laura Natalia Ledesma Rendón en la cooperativa COOMERCA en el año 2015**

Tipo de actividad	Nombre de la actividad	Características generales
<p><b>Consultoría # 1</b> <b>Científico-Tecnológica e Informe Técnico Final</b></p>	<p><b>Consultoría Científico-Tecnológica e Informe Técnico Final</b> “Diseño, formulación e implementación de estrategias para el fortalecimiento de las interacciones comunicativas en el marco de la gestión humana para la Cooperativa Coomerca”.</p>	<p>Determinar a partir del informe del diagnóstico presentado por la ARL SURA: ESTADO DE LA GESTIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA ORGANIZACIÓN- EGO COOMERCA, las estrategias que se desarrollarán en la o (las) consultoría (s) de forma inmediata y permanente.</p> <p><b>Resultado:</b> entrega de informe final y el diagnóstico de lo hallado.</p> <p><b>Producto: tipo 2 (Colciencias)</b></p>
<p><b>Capacitación</b></p>	<p>Proyectar los procesos investigativos que realiza el grupo FONOTEC de la FUMC al sector empresarial con el interés de generar acciones que permitan cambios significativos en el clima</p>	<p><b>En forma breve</b> Presentar los: <b>resultados de la investigación que dio lugar</b> a la intervención en la plaza minorista. a partir de lo anterior se realizaron las siguientes <b>Capacitaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias de comunicación asertiva incluye: estilos de comunicación, el rumor, procedimientos de comunicación interna y externa en la organización.</li> </ul>

## Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

	organizacional y en los servicios que prestan a la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La importancia de la coherencia del mensaje y el uso adecuado de los canales de comunicación.</li> <li>• Fortalecimiento de las relaciones comunicativas entre empleados y administrativos: estilo de mando, escucha activa, liderazgo.</li> </ul> <p>(se llevó a cabo con el programa de <b>psicología</b>)</p> <p><b>Resultado:</b> Asistencia y evaluación de actividad (capacitación). <b>Producto: tipo 3 (Colciencias)</b></p>
<b>Consultoría # 2</b>	<p><b>Promoción y prevención:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Capacitación del cuidado auditivo y diagnóstico auditivo de los trabajadores de la cooperativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizó una capacitación sobre el cuidado del oído</li> <li>• Se realizó una brigada de salud auditiva con apoyo de la IPS FUMC.</li> <li>• Se realizó un diagnóstico audiológico de todos los trabajadores de la cooperativa con apoyo de la IPS FUMC.</li> <li>• Se identificó la necesidad de remitir algunos trabajadores al especialista en otorrinolaringología</li> <li>• Se identificó la necesidad de que la ARL establezca un sistema de vigilancia epidemiológica para la conservación auditiva de los trabajadores de Coomerca.</li> </ul> <p><b>Resultado:</b> Informe audiológico (IPS FUMC E INVESTIGADORA)</p> <p><b>Producto: tipo 2 (Colciencias)</b></p>
<b>Asesoría</b>	<p>A la Organización</p> <p><b>Individual</b></p>	<p><b>EMPRESA:</b></p> <p>Entrega de resultados del informe del estado auditivo de los trabajadores de la cooperativa por parte de la investigadora para que la empresa solicite el acompañamiento y orientación en el sistema de vigilancia epidemiológica para la conservación auditiva.</p> <p><b>INDIVIDUAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se remitieron algunos trabajadores a asesorías individuales con el programa de psicología.</li> </ul>

## Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

		<b>Resultado:</b> informe y actas de la asesoría. <b>Producto: tipo 2 (Colciencias)</b>
<b>Organización de evento (SEMANA DE LA SALUD EN LA PLAZA)</b>	Organización y coordinación de actividades	Se organizó y coordinó las actividades donde la investigadora y la IPS FUMC realizaron durante la semana de la salud en la plaza. Por primera vez se involucró los comerciantes de la plaza. <b>Actividad:</b> prueba tamiz auditivo. <b>Resultado:</b> informe IPS FUMC <b>Producto: tipo 3 (Colciencias)</b>
Montaje sistema de vigilancia epidemiológica para la conservación auditiva <b>(trabajo del diplomado)</b>	Apoyo a las acciones para el montaje del sistema de vigilancia epidemiológica para la conservación auditiva en la plaza minorista.	Mediante la asesoría a estudiantes que se encuentran realizando el diplomado de salud ocupacional en la FUMC. <b>Resultado:</b> Sistema de vigilancia epidemiológica para la conservación auditiva de los trabajadores. <b>Producto: Producto de innovación tipo 2 (Colciencias)</b>
<b>Proyecto de investigación (monografía)</b>	Orientación para la <b>elaboración de monografía:</b> ACCIONES DEL FONOAUDIOLOGO COMO CONSULTOR EN EL SECTOR EMPRESARIAL.	A partir de la experiencia vivida se realizó un aporte a la sublínea asuntos profesionales del grupo FONOTEC del programa, puesto que son pocos los antecedentes de las acciones que realiza el fonoaudiólogo como consultor empresarial. <b>Resultado:</b> <b>Monografía (Producto tipo 4)</b> <b>Artículo (tipo por definir)</b> <b>Ponencia (producto tipo 3)</b>

**Anexo2. Informe de los logros obtenidos en la consultoría realizada en la cooperativa COOMERCA**

DIAGNÓSTICO FONOAUIOLOGÍA	ESTRATEGIAS QUE SE PROPONEN DESDE LAS	ACCIONES	LOGROS

## Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

	<b>CONSULTORIAS FONOAUDIOLÓGÍA</b>		
No se reporta el soporte escrito para cumplir el criterio.	<p>Establecer con la dirección por escrito cuales son los procedimientos de comunicación interna y externa.</p> <p>Realizar capacitaciones para que los empleados de la cooperativa identifiquen claramente cuáles son los procedimientos de comunicación interna y externa.</p> <p>Determinar por escrito los sistemas de comunicación existentes en la organización y orientar la creación de nuevos elementos que consoliden la eficiencia del sistema creado.</p> <p>Determinar por escrito cuales son los canales de comunicación para los eventos que se realizan en la organización, igualmente definir el rol que cumplen los canales de comunicación y los</p>	<p>Presentación de los resultados de investigación y motivación para la realización de las consultorías.</p> <p>Presentación conferencia corta para presentar los resultados de la investigación realizada.</p> <p>En la misma se realizará una sensibilización de la importancia de las habilidades comunicativas en la vida cotidiana y el valor que representa la comunicación en las organizaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructuraron capacitaciones basadas en temas específicos de necesidad como comunicación asertiva y cuidados de la audición, manejo de la articulación y la fonación y fortalecimiento de las habilidades de lectura y escritura</li> </ul>

## Comisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

	<p>indicadores de verificación de efectividad o deficiencia en los mismos.</p> <p>Fortalecer las habilidades comunicativas.</p> <p>Fortalecer las relaciones comunicativas entre empleados y administrativos.</p> <p>Diseñar los indicadores que permitan medir el proceso de comunicación se sugiere para tal fin tener en cuenta los planteados por la ARL (Cuadro de arriba)</p>		
No se reporta el soporte escrito para cumplir el criterio	Brindar asesoría y capacitación para mejorar la comunicación en la organización.	<p>Capacitación</p> <p>Desarrollo de los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias de comunicación asertiva incluye: estilos de comunicación, el rumor, procedimientos de comunicación interna y externa en las organizaciones.</li> </ul> <p>La importancia de la coherencia del mensaje y el uso adecuado de los canales de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento y orientación de mecanismos para elaborar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizaron capacitaciones dirigidas al tema de comunicación asertiva y cuidado de la audición.</li> <li>Se logró la participación activa de todos los trabajadores en las actividades propuestas como complemento a las capacitaciones.</li> </ul>

## Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

		<p>textos como una carta, un comunicado, una sugerencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética y comunicación: estrategias de comunicación para que exista efectividad comunicativa en eventos internos o externos, situaciones de emergencia etc.</li> <li>• Fortalecimiento de las relaciones comunicativas entre empleados y administrativos: estilo de mando, escucha activa, liderazgo.</li> <li>• Estrategias para mejorar la expresión oral: flujo adecuado de la información, la exposición oral, manejo de las relaciones con los grupos, formas de comunicación en grupo, manejo adecuado de la voz y el cuerpo en público.</li> <li>• Estrategias de comunicación asertiva para el líder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evidencia análisis y retroalimentación sobre los temas trabajados.</li> <li>• Se realizó una capacitación en conjunto con el programa de psicología para los administrativos con el objetivo de identificar los estilos de mando y las formas de comunicación en los mismos.</li> </ul>
<p>Se sugiere revisar los canales de comunicación y actualizar la documentación que soporte los sistemas de</p>		<p>Programa de promoción y prevención</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidado de la audición: Capacitación, evaluación y apoyo a la intervención de la ARL o la EPS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizó una brigada de salud auditiva con apoyo de la IPS FUMC.</li> <li>• Se realizó un diagnóstico audiológico de todos los</li> </ul>

## Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

<p>comunicación (esto incluye procedimientos para que exista canales adecuados de comunicación)</p>			<p>trabajadores de la cooperativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se identificó la necesidad de remitir algunos trabajadores al especialista en otorrinolaringología</li> <li>• Se identificó la necesidad de que la ARL establezca un sistema de vigilancia epidemiológica para la conservación auditiva de los trabajadores de Coomerca.</li> </ul>
<p>Se sugiere revisar los canales de comunicación para los diferentes eventos que se realizan en la organización de manera más amplia y profunda no sólo los definidos para</p>		<p>Talleres grupales:</p> <p>Actividades prácticas relacionadas con las temáticas propuestas (incluye administrativos y docentes).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se logró la participación activa de todos los trabajadores en las actividades propuestas como complemento a las capacitaciones.</li> <li>• Se evidencia análisis y retroalimentación sobre los temas trabajados.</li> <li>• Se logró promover valores como la</li> </ul>

## Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

<p>eventos especiales.</p> <p>Igualmente se sugiere, documentar por escrito cuales es el papel que cumplen los canales de comunicación exitos y las estrategias de verificación de la efectividad de los mismos.</p>			<p>comunicación asertiva, trabajo en equipo y respeto por la diferencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se identificó dificultades orales, en la lectura y la escritura en algunos trabajadores de la cooperativa.</li> </ul>
<p>No existen indicadores que posibiliten medir el proceso de comunicación en la organización</p>		<p>Asesorías individuales:</p> <p>En éstas se brindan un acompañamiento al trabajador teniendo en cuenta las necesidades del mismo. (Evaluación, diagnóstico y tratamiento) en las áreas de audición, voz, lenguaje (oral y lecto-escrito).</p> <p>Se tiene estipulado para el 2016 generar un espacio para las asesorías individuales que los trabajadores que sean identificados con riesgo comunicativo y que ellos mismos lo soliciten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se remitieron algunos trabajadores a asesorías individuales con el programa de psicología.</li> </ul>

## Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

		<p>Asesoría a la empresa:</p> <p>Partiendo del diagnóstico asesorar a la empresa para que:</p> <p>Diseñe un modelo de comunicación efectiva (escrita) interna o externa de acuerdo a los cargos o perfiles.</p> <p>Orientación individual que permita mejorar aspectos individuales relacionados con la comunicación (llamados de atención)</p> <p>Brindar las herramientas para diseñar un protocolo comunicativo que permita generar acciones en eventos internos o externos de la organización.</p> <p>Definir las categorías y subcategorías e indicadores de evaluación de la comunicación en la organización, lo que implica planeación, verificación, planes de mejoramiento y evaluación permanente que permita un cumplimiento eficaz del protocolo de comunicación al interior de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de falencias en el eje temático de comunicación.</li> </ul>
--	--	--	---

### **Anexo 3. Leyes**

#### **Ley 376 de 1997**

Artículo 2. Áreas de desempeño profesional. El profesional en Fonoaudiología desarrolla los programas fonoaudiológicos en investigación, docencia, administración, asistencia y asesoría en las siguientes áreas de desempeño profesional, lenguaje, habla y audición.

Artículo 3. Campos generales de trabajo. El ejercicio de la profesión en Fonoaudiología, va encaminado a la realización de toda actividad profesional dentro de los siguientes campos generales de trabajo y/o de servicio así:

- a) Diseño, ejecución y dirección de investigación científica.
- b) Participación y/o dirección de investigación interdisciplinaria, multidisciplinaria y transdisciplinaria destinada a esclarecer nuevos hechos y principios que contribuyan al crecimiento del conocimiento y la comprensión de su objeto de estudio desde la perspectiva de las ciencias naturales y sociales.
- c) Docencia en facultades y programas de Fonoaudiología, y en programas afines.
- d) Administración y dirección de programas académicos para la formación de profesionales en Fonoaudiología u otros.
- e) Gerencia de servicios fonoaudiológicos en los sectores de la salud, educación, trabajo, comunicaciones, bienestar y comunidad.
- f) Diseño, ejecución, dirección y control de programas fonoaudiológicos de prevención, promoción, diagnóstico, intervención, rehabilitación, asesoría y consultoría dirigidos a individuos, grupos y poblaciones con y sin desórdenes de comunicación.

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

g) Asesoría en diseño y ejecución y dirección en los campos y áreas donde el conocimiento y el aporte disciplinario y profesional de la Fonoaudiología sea requerido y/o conveniente el beneficio social.

h) Diseño, ejecución y dirección de programas de capacitación y educación no formal en el área.

**Anexo 4. Razón social: COOMERCA**

La Cooperativa de Comerciantes de la Plaza Minorista “José María Villa”, es una entidad creada bajo los principios Cooperativo, con la participación democrática y una marcada vocación social; que orienta sus acciones con criterios de transparencia, honestidad, eficiencia, competitividad, coexistencia y solidaridad. El Plan de Desarrollo para la Administración de la Plaza Minorista, se orientó con la participación de E.V.M., la Alcaldía de Medellín, el Concejo Municipal, la Cámara de Comercio, FENALCO, Naciones Unidas y Gestión Pública.

### **Anexo 5. ARL SURA - Seguro de Riesgos Laborales Suramericana S.A.**

Somos ARL SURA, una empresa Administradora de Riesgos Profesionales que pertenece al Grupo de Inversiones Suramericana y es filial de Suramericana, un holding constituido para agrupar las inversiones en Seguridad Social y aseguramiento en Colombia.

Nuestra Compañía nace a partir de momento en que se realizó la reestructuración del Sistema General de Riesgos Profesionales, con el decreto 1295 de 1994, y desde entonces hemos venido enfocando todos nuestros esfuerzos para PREVENIR, ASISTIR Y RESPONDER a la población trabajadora colombiana, procurando mejorar la calidad de vida para las personas e impactar en la productividad de nuestro país.

Somos líderes en el mercado del sector privado en Colombia y tenemos un cubrimiento en más de mil municipios y poblaciones.

#### **Misión**

Somos una sociedad anónima, comprometida con el progreso de Colombia, dedicada a satisfacer las necesidades de la Seguridad Social en la Administración de Riesgos Profesionales en el País y Latinoamérica.

Nuestras acciones están encaminadas a contribuir con el mejoramiento continuo de la calidad de vida de la población trabajadora y estudiantil, propiciando la creación de ambientes laborales y educacionales sanos y seguros, permitiendo alcanzar un mayor desarrollo social, industrial y económico.

Nuestro compromiso es ser una Compañía orientada al cliente, con una clara diferenciación del servicio, mediante la innovación y personalización de productos de calidad, tecnología de vanguardia, un sólido respaldo y talento humano calificado y comprometido.

#### **Visión**

Cornisa: PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS DEL FONOAUDIÓLOGO CONSULTOR.

Generar tranquilidad y seguridad para los empleadores, bienestar para los trabajadores y sus familias y productividad y competitividad para las empresas y el País.