

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y
COMPORTAMIENTO HUMANO

MAESTRÍA EN SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

DENISSE RUBIRA

TEMA: HIPOACUSIA NEUROSENSORIAL EN
TELEOPERADORES DE UN CALL CENTER UBICADO EN
LA CIUDAD DE QUITO

ANTECEDENTES

- La Organización Panamericana de la Salud refiere una prevalencia de hipoacusia del 17 % en América Latina, en trabajadores con jornadas de 8 h diarias, durante 5 días.
- En Japón, en el Call center más grande de la ciudad de Okinawa, con 3000 teleoperadores, se concluyo que el nivel alto de ruido en Call centers, desencadena disminución de la capacidad auditiva.
- NIOSH realizo un estudio en el Call center del sistema 911 de la ciudad de Michigan, determinando riesgo auditivo.

Problema

- ¿Existe riesgo auditivo en teleoperadores?

Justificación

- Los teleoperadores no han sido considerados como una población de riesgo auditivo, ya que los niveles ambientales de ruido suelen ser menores a lo que sugiere la norma.
- En nuestro país no se han realizado estudios dentro de esta área laboral, por lo que no se conoce su riesgo y real incidencia dentro del mismo.

Objetivo

- Evaluar el riesgo auditivo existente en trabajadores de un Call Center de cobranzas ubicado en la ciudad de Quito.

Métodos

Lugar

- Call Center de cobranzas ubicado en la ciudad de Quito

Muestra

- 52 trabajadores

Tipo de estudio

- Analítico, de tipo transversal

Criterios de Inclusión

- Teleoperadores con antigüedad mínima en la empresa de 1 año.

Criterios de Exclusión

- Teleoperadores con antecedentes auditivos traumáticos, infecciosos, quirúrgicos, congénitos, medicamentosos (ototóxicos) al momento del estudio.

Métodos

Estudio comprendido en 3 fases (Norma UNE-EN 60942:200513)

PRIMERA ETAPA

ISO 9612: 2009

SEGUNDA ETAPA

Modelo experimental, con maniquí y simulación de conducto auditivo

ISO 11904-2

TERCERA ETAPA

Valoración de las audiometrías de 52 teleoperadores.

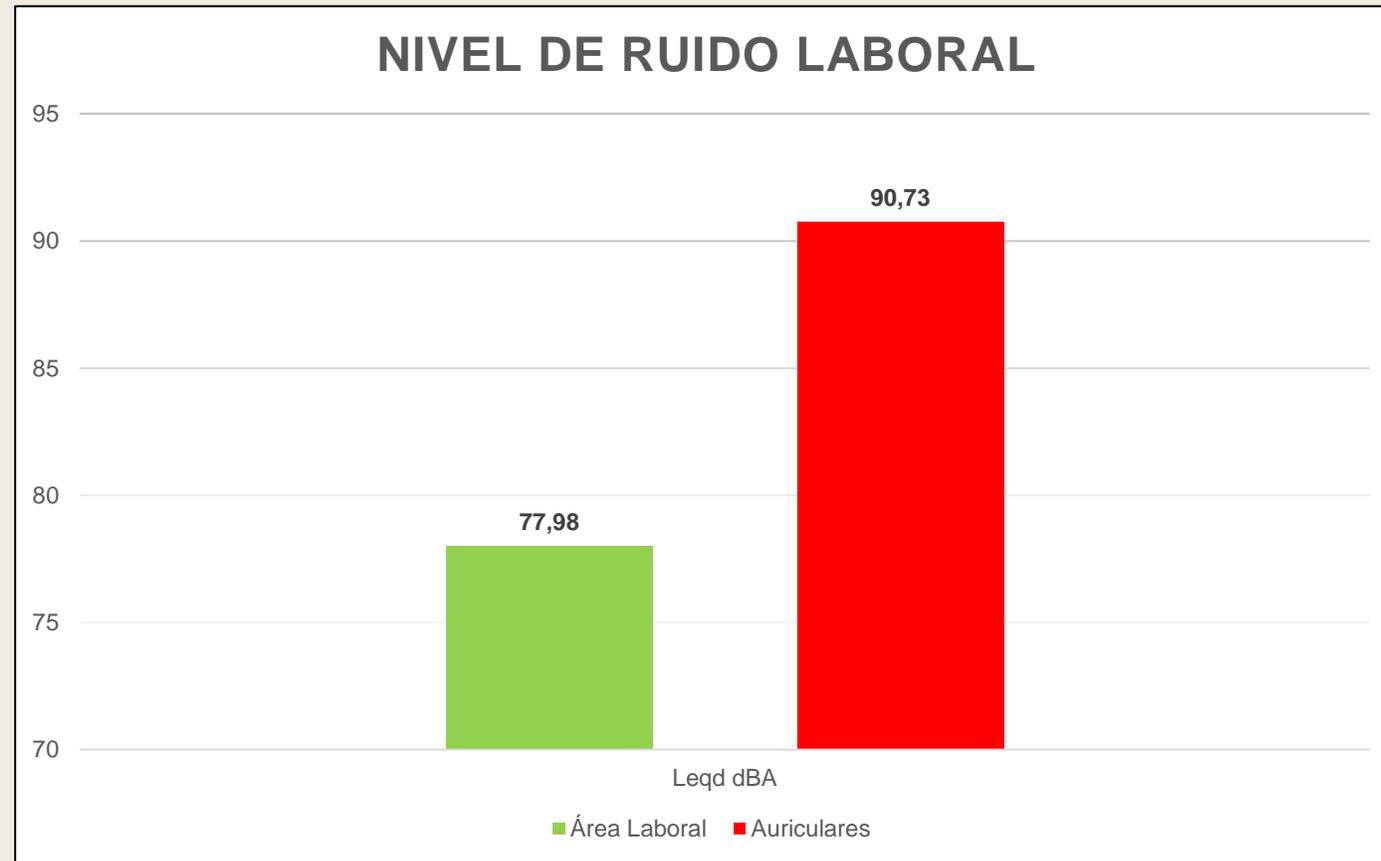
Método Klockhoff modificada.

Métodos

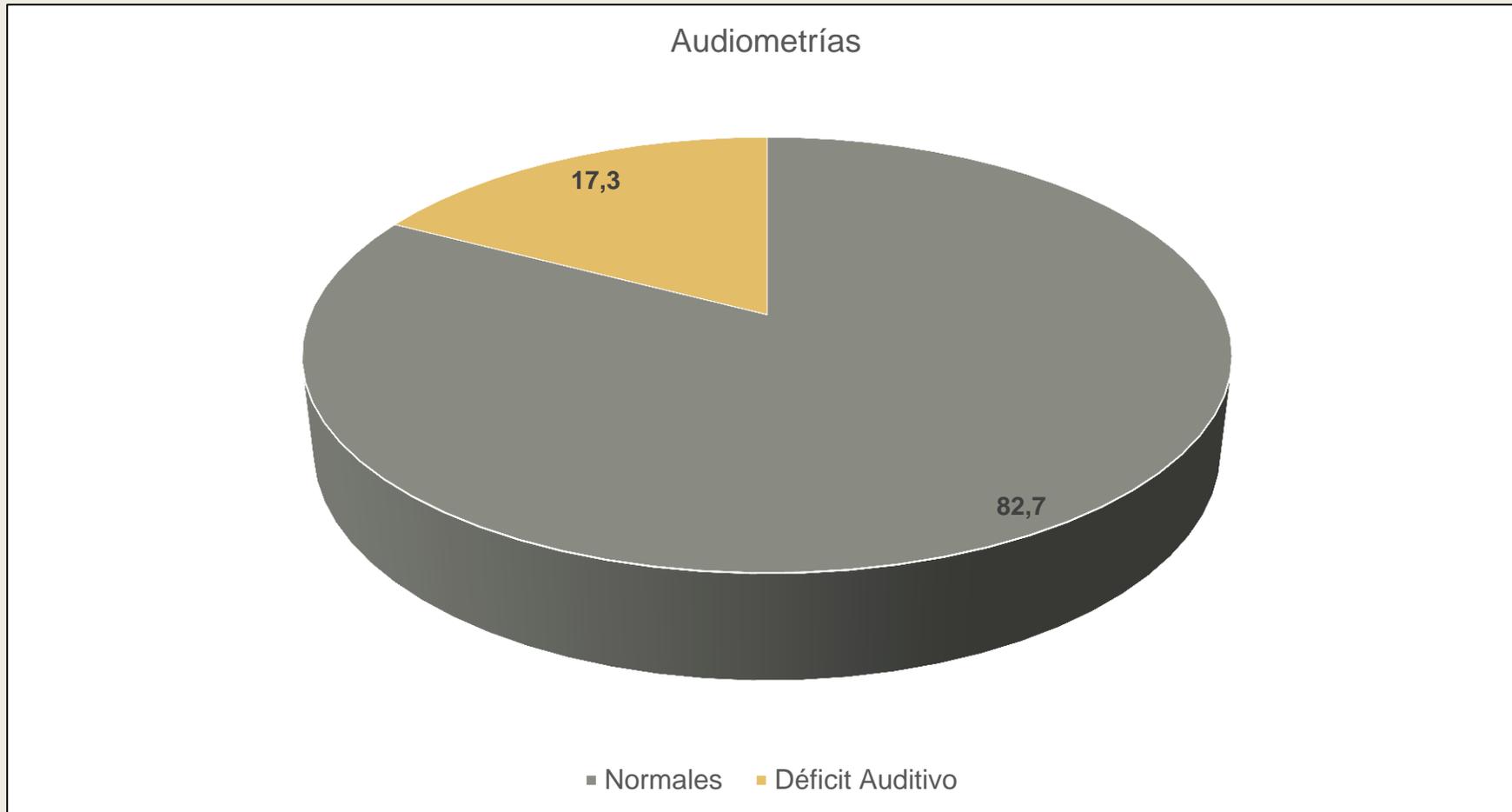


Resultados

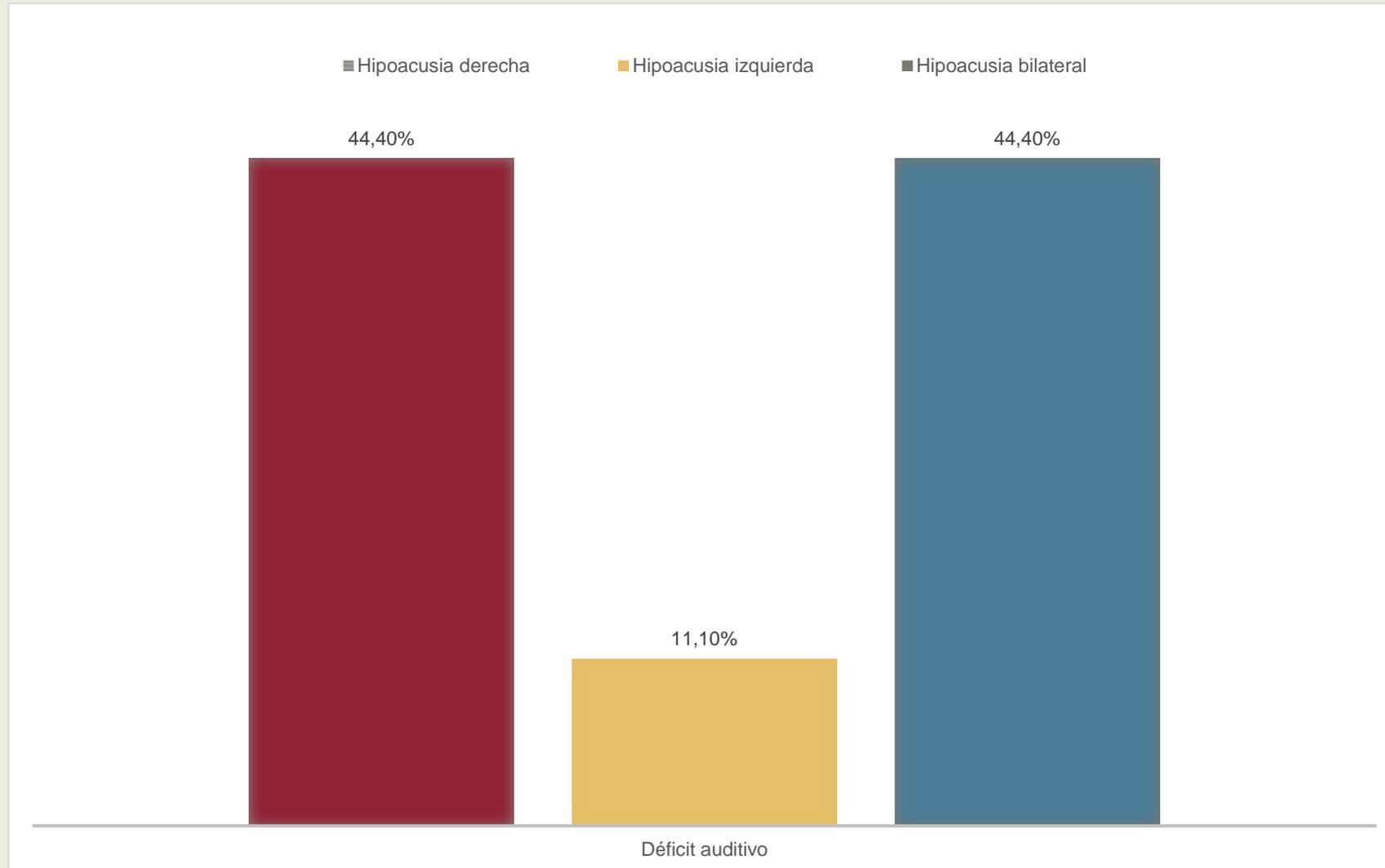
Comparación de resultados de evaluaciones en área laboral y en uso de auriculares



Resultados



Resultados



Discusión

- La medición de la dosis equivalente diaria dentro del área de trabajo es de 77,9 dBA y la dosis equivalente diaria de la medición realizada a las llamadas telefónicas es de 90,7 dBA.
- Dentro de este estudio se encontró un 17% de teleoperadores con presencia de un déficit auditivo.
- La hipoacusia fue en 56% unilateral, siendo mayor en el oído derecho y 44% bilateral.

Discusión

- En el estudio Fatiga Auditiva y Descenso en el Umbral Auditivo en Operadores de un Call Center, en un grupo de 50 participantes, se evidencio 36% de déficit auditivo entre los teleoperadores, en este estudio solo se hicieron solamente mediciones de área de trabajo, las cuales no superaron los 80,1 dBA.
- En el estudio Daño Auditivo en operadores telefónicos de un Call Center de México, se estudio una muestra de 105 teleoperadores y un nivel continuo equivalente ambiental menor a 85 dBA en el área de trabajo, se evidencio descenso del umbral auditivo en aproximadamente 11dBA en controles audiometricos de 1 año de diferencia.

Discusión

- Reducción de riesgos por ruido en los centros de llamadas y despacho de servicios de emergencia (NIOSH) y Peligro de pérdida de audición en trabajadores de Call Center (Japón).
- Maniquí experimental (KEMAR)
- Nivel continuo equivalente diario en llamadas de hasta 100 dBA y 90 dBA respectivamente
- Nivel continuo equivalente diario en llamadas 60dBA y 64dBA, en los dos casos se evidencio además déficit auditivo en el personal.

Conclusiones

- La diferencia existente entre el nivel continuo equivalente de la medición ambiental y la del auricular es amplia.
- El riesgo auditivo se encuentra subestimado dentro de los Call Center ya que en la mayoría de los casos solo se realizan mediciones ambientales.

Conclusiones

Fortalezas

- Uso de normas:
 - UNE-EN 60942:200513
 - ISO 9612: 2009
 - ISO 11904-2

Debilidades

- Cantidad de Muestra
- Maniquí experimental

Conclusiones

- Se deben realizar nuevas investigaciones con características similares y con instrumentos que faciliten la medición, y el cumplimiento de normas específicas, para extraer resultados relevantes sobre riesgo auditivo en teleoperadores, que nos sirvan de base e inicio para el cuidado de la audición en este grupo laboral.

Recomendaciones

MEDIO

- Espacio libre mínimo por cada trabajador según lo que determina nuestra legislación.

PERSONA

- Capacitar al personal
 - un nivel de ruido ambiental molesto o elevado.
 - Notificar zumbidos de alta frecuencia a través de los auriculares.

Recomendaciones

- Realización de audiometría en el inicio de la actividad laboral y periódicamente al personal dentro de un Call Center, para hacer diagnóstico, seguimiento, prevención y control de cada uno de los casos.
- Establecer procedimientos técnicos de medición que determinen los niveles reales de exposición auditiva de teleoperadores.

¡Gracias!