

# ***“EVALUACIÓN DE RUIDO PARA OPERADORES DE UN CALL CENTER DE LA CIUDAD DE QUITO”***

Elaborado: Paola Cadena

# Exposición de ruido en los operadores de Call Center



- Mediciones de ruido ambiental
- Condiciones de trabajo de operadores de call center.
  - Tiempo de exposición
  - Lugares de trabajo
  - “Hacinamiento”



## Objetivo General



Determinar el daño auditivo ocupacional, en los operadores de un Call Center en la ciudad de Quito, al emplear diadema auricular, provocado por el uso prolongado y el aumento de los decibeles en los auriculares como respuesta al incremento de ruido externo ambiental en la zona de trabajo y la propia de la llamada atendida, por medio de una cabeza artificial, tomando en cuenta los criterios de la norma ISO 11904-2.

## Objetivos Específicos



Determinar si los niveles de ruido emitidos por los auriculares, pueden ser considerados como “peligrosos” para la función auditiva aunado por el ruido existente en el ambiente, en las horas más altas de trabajo de los call center de la ciudad de Quito. Comprobar la aplicabilidad de la norma ISO 11904-2, para la medición de ruido en los operadores de Call, y así contar con una herramienta que nos ayude a identificar los niveles de ruido reales a los que están expuestos.

## Objetivos Específicos



Comprobar la aplicabilidad de la norma ISO 11904-2, para la medición de ruido en los operadores de Call, y así contar con una herramienta que nos ayude a identificar los niveles de ruido reales a los que están expuestos.

## Objetivos Específicos



Generar las recomendaciones para minimizar los efectos adversos que genera el estar expuesto a ruido y así contribuir a la mejora de su ambiente laboral.

## Objetivos Específicos



Analizar los estudios sobre esta problemática tanto a nivel nacional como internacional para sistematizar y contar con una base académica de datos estructurados.

## Objetivos Específicos



Plantear los justificativos teóricos, como referencia bibliográfica, para ser utilizados, para un posible aporte académico, en la justificación de políticas públicas, para mitigar las causas y efectos de esta enfermedad, en defensa de los derechos laborales.



## Hipótesis



¿Los operadores de Call Center se encuentran expuestos a niveles altos de ruido, provenientes de sus equipos de auriculares para contestar llamadas (diademas auriculares), los cuales emiten frecuencias altas y constantes de ruidos, los que provocan problemas de impacto en su audición, sin embargo, esto está aunado por la sumatoria de factores establecidos, como el ruido aumentado en el ambiente en las horas más altas de trabajo; el aumento del volumen en los auriculares?

## Método utilizado



- Uso de Criterios de la norma ISO 11904-2
- Medición de ruido para operadores de call center
- Cabeza artificial

## Principales hallazgos



- Material
- Atenuación, promedio de entre 5 a 10 dB

## Conclusiones



- Hipótesis no comprobada
- Falencias en la aplicabilidad de la norma ISO 11904-2
- Construcción del maniquí

## Recomendaciones



- Nivel de atenuación de materiales
- Tipo de construcción
- Aplicación de modelos logarítmicos para equiparar las diferencias
- Aplicación de esta investigación en otras futuras.
- Comprobación de hipótesis o descarte de la misma para mejora de los operadores de call center.

**GRACIAS**