



Efectos auditivos de los trabajadores del área médica del *call center* de la empresa Redassist, Bogotá D.C., julio 2012



Autores:

Lucy Mayerly Merchan Jimenez
Mónica Yamile Parada Castellón

Enfermeras Especialistas. Trabajo de investigación dirigido, presentado como requisito parcial para optar por el título de especialistas en Gerencia de Salud Ocupacional. Fundación Universitaria del Área Andina.

20

RESUMEN

Históricamente, los *call centers* nacieron de la oportunidad de prestar un servicio inmediato al cliente a través del teléfono en las década de 1970 para resolver las necesidades de empresas que requerían masificar la atención, y en general el contacto con

consumidores o potenciales clientes. En un principio era informativo y tenía un carácter de servicio accesorio a la oferta principal del producto. Debido a la importancia que tiene los *call center* en el mercado actual, es también importante mantener la salud auditiva de sus colaboradores. Teniendo en cuenta que los estudios

que se han realizado respecto a este tema son pocos es bueno comenzar por realizar estudios a largo plazo para poder determinar los efectos reales de las diademas auriculares sobre la salud de los trabajadores y establecer pautas de prevención y promoción para evitar dichos daños. Cabe aclarar que se deben tener en cuenta los demás riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores fuera de su horario laboral y en la vida cotidiana, para reconocer la relación que existe con las enfermedades auditivas, teniendo en cuenta que en este breve estudio no se logró establecer esta relación.

Introducción

La vinculación causal entre los ruidos intensos y la hipoacusia se reconoce desde milenios. La referencia más antigua conocida es una observación registrada en el primer siglo de nuestra era por Plinio “El viejo” en su Historia Natural, cuando menciona que “las personas que vivían cerca de las cataratas del Nilo quedaban sordas”. (Sánchez, 2006).

El ruido constituye hoy en día el agresor de naturaleza física más difundido en el ambiente laboral y social. Se asocia a la pérdida de la capacidad auditiva la enfermedad profesional más frecuente en este

Palabras clave

Disminución auditiva, hipoacusia, call center, niveles auditivos, enfermedades ocupacionales.

ABSTRACT

Historically, call centers were born of the opportunity to provide immediate customer service over the phone in 1970 to meet the needs of companies requiring massively care, and general contact with customers or potential customers. At first it was informative and had a character of ancillary service to main product. Due to the importance of the call center in today's market, it is also important to keep the hearing health

of its employees, given that studies have been done on this subject are few good start for long-term studies to determine the actual effects of the diadems headphones health of workers and to establish guidelines for prevention and promotion to prevent such damage. It is clear that it must consider the other risks to which workers are exposed outside their working hours and in everyday life, to recognize the relationship with auditory diseases, considering that in this brief study were able to establish this relationship.

Key Words

Decreased hearing, Hearing loss, Call center, Hearing levels, Occupational diseases.

medio y a la que se debe prestar especial atención. Desde la época de la revolución industrial el aumento de los ruidos producidos por el hombre ha llegado a niveles peligrosos para la salud física y mental. El ruido, como agente contaminante, no sólo puede generar daños al sistema auditivo, como el trauma acústico o la hipoacusia, sino también puede afectar al sistema nervioso, el sistema digestivo, puede provocar arritmia cardíaca, irritación, pérdida de la concentración, de la productividad laboral y alteración del sueño, entre otros. (Sociedad, 2012).

Se denomina trauma acústico a la pérdida de capacidad auditiva producida por el ruido que afecta inicialmente la banda de 4.000 Hz. Luego otras bandas de frecuencias altas y ya en estados avanzados, bandas del área conversación.

El auge de los *call center* que se viene presentando a nivel nacional e internacional ha aumentado a la par de la población laboral en estas entidades y por consiguiente al uso de la diadema auricular. A partir de esta situación, se vienen incrementando las enfermedades del oído. Según Irving (2009): “Se piensa que los trabajadores de

un *call center* pueden estar en el riesgo creciente, debido al tiempo que pasan en el teléfono y la alta tensión del trabajo, los hace más susceptibles a lesión acústica”. Teniendo en cuenta que los estudios sobre el tema son pocos, es necesario para una compañía como REDASSIST implementar un programa de prevención para evitar los efectos auditivos en sus trabajadores, y de esta manera mantener la salud de sus colaboradores, ya que cada uno de ellos son base fundamental para la economía de esta compañía.

Objetivo

Determinar los efectos auditivos producidos por el uso de la diadema auricular en los trabajadores del área médica del *call center* de la empresa REDASSIST de la ciudad de Bogotá en el mes de julio de 2012 para realizar un tamizaje y con ello brindar a la empresa las bases para establecer un programa de prevención de enfermedad auditiva.

Resultado

La población que trabaja en la Línea Especializada del área Médica de REDASSIST, en su mayoría son adultos jóvenes. El 53% del total de los encuestados se encuentran en un rango de edad de los 20 a los 25 años, lo cual es un factor sobresaliente en el momen-

to de evaluar condiciones de salud que puedan estar relacionadas con padecimientos degenerativos en relación a la audición.

El departamento de la línea especializada de REDASSIST tiene con contrato temporal al 82% de los encuestados quienes y con contrato directo al 18% de ellos.

La diferencia entre los dos tipos de contrataciones radica principalmente en los beneficios que se tienen para el personal que está directamente con la empresa, el cual cuenta con la oportunidad de acceder a créditos por cuenta del fondo de empleados y un contrato a término indefinido. Los trabajadores inicialmente son contratados por medio de temporales, en las cuales se aseguran los beneficios que por ley se encuentran establecidos y permanecen con este contrato hasta que termina el primer año laboral. Al terminar ese primer año y dependiendo del desempeño son contratados directamente por la compañía. Sin embargo al ser contratados por temporal no están exentos de la realización de evaluaciones médicas ocupacionales de ingreso, por lo cual es de gran importancia estudiar los motivos que llevaron a la no realización de la evaluación médica y dar solución a este hecho para que no vuelva ocurrir con las siguientes contrataciones por medio de las temporales.

El 82,36% del personal labora hace menos de un año en la

compañía, los más antiguos solo llevan con la compañía entre uno y dos años un dato importante. Para determinar si las diademas auriculares son causantes de daños auriculares al poco tiempo de su utilización, es necesario tener en cuenta la antigüedad de uso, para determinar el tiempo de exposición al ruido producido por este elemento auricular.

Las evaluaciones médicas ocupacionales de ingreso o pre-ocupacionales se realizan para determinar las condiciones de salud física, mental y social del trabajador antes de su contratación, en función de las condiciones de trabajo a las que estaría expuesto, acorde con los requerimientos de la tarea y perfil del cargo. A un 73,52% de las 34 personas encuestadas se les realizó el examen médico ocupacional de ingreso. 22 de los trabajadores encuestados que representan el 65%, manifiesta que no les han realizado exámenes médicos de control con audiometría durante el último año.

Los trabajadores del *call center* se encuentran expuestos al ruido constante de la diadema auricular un total de 8 horas diarias, seis días a la semana. Esta situación requiere que la audición sea evaluada con el fin de prevenir o diagnosticar problemas causados por esta exposición. En el ámbito laboral es el empleador el que está encargado de brindar este tipo de

valoración a sus empleados, esto con el fin de determinar si una persona se encuentra o no apta para efectuar las labores. En un *call center* es la prueba que debe acompañar el examen físico y así dar un reporte o certificado de aptitud, el cual muestre si la persona puede o no efectuar las actividades en este tipo o si puede efectuarlas pero con algún tipo de restricción.

El 100% de los encuestados refiere que no le han diagnosticado enfermedades profesionales producidas por el ruido, lo que es bastante alentador por que indica que no han tenido mayor afectación en el oído por cuenta del uso de la diadema auricular.

El 62% de los encuestados manifiestan utilizar audífonos de inserción (del celular o dispositivos móviles como Ipad, MP3, MP4 etc.). En este sentido, es necesario tener en cuenta que el uso de cual-

quier dispositivo que amplifique el sonido cerca al tímpano representa riesgo para producir disminución auditiva, lo que en este caso sería motivo de preocupación por la cantidad de trabajadores que utilizan audífonos de inserción.

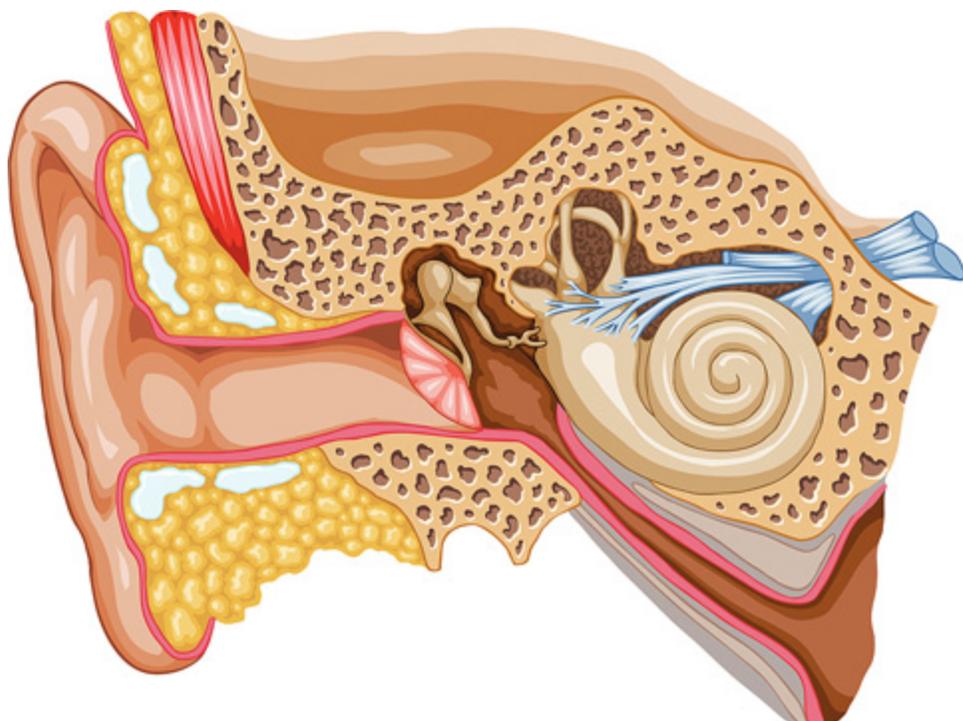
La frecuencia de uso de los audífonos incide en la probabilidad de presentar disminución auditiva. De las 21 personas que utilizan esta clase de dispositivos 9 lo hacen diariamente, lo que demuestra que el 43% de estas personas están predispuestas a sufrir de sordera años más tarde.

Los antecedentes familiares, el consumo de medicamentos de forma indiscriminada o tratamientos por tiempos muy largos y los malos hábitos como el consumo de licor y el cigarrillo, tienen una incidencia bastante alta en la pérdida de audición con el pasar de los años.

Con respecto a los encuestados, el equivalente al 79.41% de los trabajadores no tiene antecedentes familiares, mientras que el 38,23% ha consumido medicamentos ototóxicos, el 23,52% fuma y el 50% de ellos consume licor. Estos factores indican que hay presencia de factores que pueden deteriorar la audición. Es importante que la compañía participe en eventos de Promoción y Prevención que le permitan mejorar los hábitos a sus trabajadores que mejoraría su salud y pueden generar más ganancias para la compañía con su rendimiento.

Teniendo en cuenta los resultados podemos concluir que los factores de riesgo auditivo presentes en el *call center* son de tipo personal en los trabajadores y es relevante en la población joven. En esta, la presencia de consumo de licor, tabaquismo, exposición extra laboral a ruido al acudir a sitios donde se generan ruidos de alto nivel como bares, discotecas, gimnasios.

Otros factores de riesgo son la presencia de síntomas de tipo auditivo en la cual se destacan acúfenos y otalgia; donde se evidencia un 58% de la población, los cuales presentan molestias constantes a ruidos intensos, la población manifiesta además que deben aumentar al volumen de la televisión, la radio y otros. Se encuentra un factor de riesgo importante en el uso del volumen de las diademas donde preocupa que los agen-



tes tengan que usar volúmenes por encima de 7 hz por los ruidos adicionales que se encuentran en el área de trabajo.

Es importante evaluar también los factores protectores, no sólo por parte de los trabajadores sino también del empleador con las diferentes medidas que se puedan establecer en los implementos auditivos. Entre estos factores protectores se encuentra que menos de la mitad de la población alterna el oído donde usa la diadema telefónica; en cuanto al mantenimiento de la diadema que se debe realizar como mínimo cada seis meses, la población en un 77.5% no tiene conocimiento de la realización de este. De igual forma sucede con el cambio de pitillo de las diademas. El 90% de la población no tiene conocimiento si se realiza; pero se evidencia que esta diadema en el 87.5% de la población es compartida con otros compañeros y no suministran los suficientes pitillos y espumas para el auricular, lo cual se convierte en un factor riesgo que potencializa el un posible daño auditivo.

Es importante tener en cuenta que el grupo al que se aplicó la encuesta es realmente pequeño y llevan muy poco tiempo con la compañía por lo que es difícil determinar que si presentan daños auditivos estos sean producidos por la diadema auricular telefónica. A pesar de esto, es indispensable diseñar un programa de conservación auditi-

va haciendo énfasis en el cuidado y protección del trabajador en relación al buen uso de la diadema telefónica y a su vez establecer tareas por parte de la empresa en cuanto a mantenimiento que se debe lidiar para un manejo adecuado en el tiempo y el uso de la diadema auricular como instrumento de trabajo.

Recomendaciones generales:

1. Sensibilizar al personal del call center de la importancia de realizar la rotación bilateral de la diadema auricular cada dos horas como mínimo para evitar la fatiga auditiva.
2. Culturizar a los agentes para que en sus actividades extra laborales también cuiden de su salud auditiva.
3. Cada agente debe contar con la espuma auricular y el pitillo de habla individual y estos ser reemplazados cuando su deterioro así lo amerite.
4. Realizar una evaluación semestral con audiometría para determinar deterioro auditivo sin discriminación de los trabajadores por tipo de contrato o edad.

5. Publicar en un lugar visible el calendario de mantenimiento de las diademas auriculares para que la comunidad en general esté enterada.
6. Informar a los supervisores y administrativos como parte de los agentes, cuando evidencien que su salud auditiva se encuentra en riesgo por presentar inconvenientes ya sea con la diadema auricular o sus accesorios y así tomar las medidas requeridas.

Bibliografía

- Asturias, C. (2012). Unidad del Vertigo, Recuperado de www.clinica-asturias.com
- Auriol Tapia, I. M. (septiembre de 2009). Riesgo de daño auditivo por el uso de la diadema auricular telefónica en operadores telefónicos de un call center en México. Tesis. México.
- Batista, D. (2012). Centro de Otorrinolaringología y Clínica de Implante Coclear, Recuperado de www.drbatistaotologialavega.com.do
- Boilla, M. A. (2000). Perdidas auditivas producidas por el ruido, Recuperado de www.estrucplan.com.ar
- Chica Montes Bladison, M. A. (2011). Prevalencia revalencia de la enfermedad otorrinolaringológica de origen ocupacional. Tesis. Manizales.

- Chile, P. U. (2010). Escuela de Medicina, Recuperado de www.escuela.med.puc.cl/; www.medicina.uc.cl
- Crenna, V. (4 de abril de 2011). Recuperado de: www.chaco.gov.ar, en Traumatismos de oídos.
- Dibildox, J. (2010). Ruido en gimnasios daña sistema auditivo. Federación Mexicana de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello.
- Estadísticas, D. D. (julio de 2009). Divipola, Recuperado de www.dane.gov.co/daneweb
- Hernández, R. (2008). Estado de la audición y la voz en una población de operadores telefónicos. Dialnet, pp. 65-72.
- Hernández Sánchez, Héctor M. G. (2006). Hipoacusia inducida por ruido: estado actual. Instituto Superior de Medicina Militar.
- It, H. (10 de marzo de 2001). Causas de la pérdida de audición en niños, Recuperado de www.spanish.hear-it.org.
- Jos H Verbeek, E. K. (2009). Intervenciones para prevenir la pérdida de audición inducida por ruidos en el lugar de trabajo. Estudio. España: Biblioteca Cochrane Plus.
- Juventud, U. (2007). Tu salud está en juego, conoce las enfermedades profesionales. Recuperado de: www.ugt.es.
- Marcel, A. B. (2001). Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. España: Capítulo 11: Órganos Sensoriales.
- Medical News Today. Recuperado de www.medicalnewstoday.com
- Mery, R. (2008). Hacia una revisión de la conceptualización metodológica para calificar pérdidas auditivas, en Revista de otorrinolaringología.
- Poblano, A. (2003). Temas Básicos de Audiología. México: Trillas.
- Rangel, P. (2012). Audiología. Recuperado de www.protesisauditivas.com
- Rec, A. P. (24 de marzo de 2010). Fistera.com, en Los acúfenos o tinnitus: Recuperado de www.fistera.com/salud
- Rigau, D. (1 de abril de 2011). Fármacos ototóxicos. Recuperado de www.altillo.com.
- Salud, O. M. (2009). Datos Estadísticos. Recuperado de www.who.int.
- Salud, O. P. (2011). Situación de Salud de las Américas. Recuperado (2012) de www.new.paho.org
- Social, M. D. (2007). Guía de atención integral de salud ocupacional basada en la evidencia de hipoacusia neurosensorial inducida por el ruido en el trabajo. Bogotá, Imprenta Nacional.
- Social, M. d. (2011). Recuperado de www.minsalud.gov.co.
- Social, M. d. (11 de julio de 2007). Resolución Número 2346 de 2007 por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales, Bogotá.
- Social, M. d. (16 de julio de 2007). Resolución Número 2346 de 2007 por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales, Bogotá.
- Sociedad, M. y. (2012). Protección Auditiva. Medicina y Sociedad.
- Soler, J. S. (2005). Hipoacusia: identificación e intervención precoces. España: Servicio de Otorrinolaringología. Hospital Universitario de Valme.
- Surgery, H. a. (2004). Serum Corticosteroid Level and Incident Hearing Loss: A Case-Control Study," Archives of Otolaryngology. Vol. 130.
- UNAM, F. d. (2007). Hipoacusia inducida por ruido: un problema de salud y de conciencia pública, en Revista Facultad de Medicina de la Universidad de México. UNAM, Ed. (43).
- Víctor Mercado M., R. B. (2007). Ototoxicidad por medicamentos. En Revista de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello, v. (67), n. 2.