

EFFECTOS SECUNDARIOS A LA EXPOSICIÓN DE RUIDO EN TRABAJADORES DEL CALL CENTER

EFFECTOS SECUNDARIOS A LA EXPOSICIÓN DE RUIDO EN TRABAJADORES DEL CALL CENTER DE UNA ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD, EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2014



RESUMEN

Esta investigación surge del interés por conocer las consecuencias auditivas y extraauditivas que pueden padecer los trabajadores de un Call center por el factor físico ruido. Este estudio se lleva a cabo a través de la observación, encuestas, revisión de las incidencias patológicas en el grupo y una confrontación teórica con el ruido. Este trabajo fue realizado mediante una investigación de tipo descriptiva con un método inductivo y un enfoque cuantitativo que permiten identificar, narrar y llegar a interpretaciones generales pero de una forma objetiva conforme a los datos obtenidos y la problemática observada. Es preciso decir que estos se encuentran expuestos a más de 8 horas al factor de riesgo ruido, sin periodos de descansos significativos, que hacen desencadenar en las personas inmersas en dicho ambiente laboral disminución en la audición, fatiga, estrés y dolor de cabeza síntomas de mayor prevalencia, debido a la sobre estimulación auditiva constante en que están.

PALABRAS CLAVES: *Ruido, audición, riesgo, incidencia, audiometría, frecuencias, factores extraauditivos, efectos, hipoacusia, decibeles, fatiga auditiva.*

TITLE

SIDE EFFECTS OF NOISE EXPOSURE IN CALL CENTER WORKERS HEALTH PROVIDER AN INSTITUTION IN MEDELLIN CITY DURING THE FIRST HALF OF 2014

ABSTRACT

This research stems from the interest in knowing and hearing extraauditivas consequences experienced by workers of a Call center for physical noise factor. This study was conducted through the observation, survey, revision of pathological occurrences in the group and a theoretical comparison with noise. This work was done by a descriptive research with an inductive method and a quantitative approach to identify, relate and reach general interpretations but in an objective manner in accordance with the data obtained and the problems observed. Needless to say, these are exposed to more than 8 hours a risk factor noise without significant rest periods, they do trigger in people immersed in that workplace decrease in hearing, fatigue, stress and headache symptoms more prevalent, due to the above constant auditory stimulation in which they are.

KEYWORDS: *Noise, Hearing, risk, incidence, audiometric frequencies extraauditivos factors, effects, deafness, decibels, listening fatigue.*

ANGÉLICA LILIANA URREGO A. / LIYEN GIRLEZA MORA C. / KETTY PALACIOS R.

EFFECTOS SECUNDARIOS A LA EXPOSICIÓN DE RUIDO EN TRABAJADORES DEL CALL CENTER

INTRODUCCIÓN

El Hospital es una entidad de tercer nivel de atención con una categoría especial de entidad pública descentralizada de propiedad del Municipio de Medellín, con Personería Jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa. Su fundación se remonta al año 1942, prestando servicios como un Centro de Atención Obstétrica. La Sociedad de Mejoras Públicas y un grupo de personas del que hacía parte la señora Luz Castro de Gutiérrez, impulsaron la idea de rendir un homenaje a las madres, como respuesta a una necesidad sentida de la comunidad, que carecía de un sitio adecuado para la atención de las mujeres a la hora de sus partos. Más tarde el Concejo Municipal de Medellín le dio vida jurídica mediante el Acuerdo 18 del 1 de agosto de 1949, con el nombre de Clínica de Maternidad del Municipio de Medellín, y posteriormente la Junta Directiva, en reconocimiento al gran esfuerzo y la labor desarrollada por doña Luz Castro de Gutiérrez, agregó el nombre de ella al que tenía la Institución.

Tras muchas décadas de lucha, el hospital desarrolló una férrea voluntad de servicio, consolidándose como una institución unida al alma de la región, avanzando al paso del cambio de los tiempos y a las escalonadas demandas de la comunidad. El crecimiento, la diversificación, la investigación y una loable vocación, imprimieron el sello a los años que



transcurrieron desde su fundación y enmarcaron el esfuerzo en esas épocas de transición que transcurrieron entre los años 1950 y 1990. Hoy, el Hospital General de Medellín es gestor de muchos logros, entre los que se cuenta ser el primer hospital público de tercer nivel acreditado en salud nacional e internacionalmente, con certificados de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente como un compromiso de responsabilidad social.

Misión. Es una Empresa Social del Estado, que presta servicios de salud hasta la alta complejidad, centrados en la seguridad del paciente, brindando afecto, confianza, satisfacción y promoviendo el desarrollo científico, docente e investigativo así como las buenas prácticas de gestión.

Visión. Esta institución, será para el año 2015 una entidad hospitalaria que ofrecerá servicios de salud de alta calidad, innovadora, competitiva, hasta la máxima complejidad, brindando una atención excelente, oportuna, cálida y segura, con solidez científica, docente e investigativa y con rentabilidad económica y social.

Situación Problemática. Al interior del área de servicios ambulatorios, el Call center se ha convertido en nicho generador no solo de implicaciones Fonatorias de origen laboral; sino, de otras causales como: Tensión muscular focalizada en la columna de

EFFECTOS SECUNDARIOS A LA EXPOSICIÓN DE RUIDO EN TRABAJADORES DEL CALL CENTER

aire. Desmotivación para la producción laboral. Aumento de los síntomas auditivos: plenitud aural y fatiga.

Se ha descartado, desde la dirección de seguridad y salud en el apoyado de la respectiva ARL; generar una barrera física, que sería la forma más simple de solucionar la situación problemática, debido a razones de origen administrativo relacionadas con uno de los sindicatos; por tanto se hizo necesario la implementación de pausas activas, relacionadas no solo con el cuidado de la voz; sino generar conciencia del trabajo en grupo de forma silenciosa, para no ocasionar, un medio ruidoso que no solo disminuye la productividad de ambas áreas; sino que ocasiona deterioro en el bienestar laboral. Descripción general de la situación. El ruido es también el contaminante físico más común en los puestos de trabajo. Para esta situación específica, es necesario adherirse a la normativa ocupacional, donde es explícita al referir la conservación de unos niveles saludables, Las sensaciones sonoras forman parte de nuestras vidas, los sonidos que nos rodean a lo largo del día pueden ser tan agradables como molestos, en muchas ocasiones nos encontramos en lugares donde el ruido es incómodo pero no le prestamos la atención que se merece, esto toma más significado cuando se trata del lugar donde trabajamos.



El ruido es un sonido que evita que nuestros sentidos trabajen de manera óptima, en muchas ocasiones este tipo de sonido genera estrés, tensión y pérdida de la concentración, además de que es un riesgo significativo para nuestra salud y la de los compañeros de trabajo, ya que evita una comunicación clara dentro del trabajo, y al mismo tiempo esta conlleva a accidentes.

El estar sometido a la exposición de ruidos en el lugar donde se labora es la principal causa de la pérdida del sentido auditivo, la exposición breve a un ruido excesivo ocasiona la pérdida temporal del audio, pero el estar expuesto a un ruido durante un período de tiempo largo puede provocar la pérdida absoluta del sentido del oído. Desafortunadamente el ruido es provocado por máquinas que necesitan supervisión constante y muchas veces no es posible aislarlas ni dejar de trabajar cerca de ellas, esto hace que los trabajadores tengan que estar conviviendo constantemente con el ruido. Un factor importante y preocupante al mismo tiempo, es que la sordera es un problema gradual que se da con el tiempo y ni el trabajador mismo nota su problema auditivo, sino hasta que su familia y/o amigos sospechan de ello cuando sonidos que para ellos son claros al trabajador se le dificulta escuchar.

Los riesgos en la salud por la exposición al ruido. Como toda amenaza para la salud de los trabajadores, el ruido en el trabajo tiene asociados unos costes debidos a

EFFECTOS SECUNDARIOS A LA EXPOSICIÓN DE RUIDO EN TRABAJADORES DEL CALL CENTER

la pérdida de productividad, educación especial y cuidados médicos como consecuencia de una pérdida de audición que no ha sido tratada.

A partir del análisis de la situación, es fundamental generar unas medidas que no solo incluyan las pausas activas; sino, acciones que mejoren la calidad laboral del trabajador, de dicha empresa prestadora de servicios de salud; se tuvo en cuenta, los parámetros y normatividades que nos brinda el hospital General de Medellín.

Antecedentes de la situación problemática. Una entidad prestadora de servicios es la encargada de velar por el bienestar integral de sus pacientes ofreciendo diversos servicios que incluyen consulta general, consulta especializada, urgencias, laboratorio, entre otros.

El Hospital General de Medellín es una empresa social del estado que se encarga de brindar servicios de salud que van desde la más baja a la más alta complejidad, enfocándose principalmente en la seguridad del paciente, y centrándose en los procesos que contribuyen con la calidad de vida de los pacientes, cuidando y protegiendo el medio ambiente que los rodea, las condiciones de vida tanto del paciente

como de los trabajadores, por lo que al presentarse un factor de riesgo físico realizan un llamado al servicio de audiología.

Diagnostico Contextual. La fase previa, de la situación se generó, a partir de un contexto mediato; es decir, no se fundamentó en el seguimiento de un hecho causal; para esta circunstancia las variables del tiempo, tuvieron origen a partir del mes de marzo del año en curso; se afectó la producción sistemática y el ambiente laboral, en términos de



tolerancia y rendimiento; por tanto, el director de la Entidad Prestadora de Servicios de Salud, hace un llamado al servicio de audiología, para diagnosticar y caracterizar el contexto que surgió, a partir de la eliminación de la barrera física

La entidad actualmente presenta Debilidades, ya que cuenta con un espacio reducido para la prestación del servicio por parte de las empleadas del Call Center, teniendo su espacio físico un efecto de amplificación por estructura arquitectónica, además no se consultaron las consecuencias al eliminar la barrera física (puerta) y no hubo una intervención a tiempo, con respecto el comportamiento de la

EFFECTOS SECUNDARIOS A LA EXPOSICIÓN DE RUIDO EN TRABAJADORES DEL CALL CENTER

empleada, causal de la situación problemática.

En cuanto a las Oportunidades, se puede mejorar las condiciones de ambos puestos de trabajo, debido a que las partes implicadas ya se habían acostumbrado a trabajar en condiciones de hacinamiento, calor y frustración frente al comportamiento de la trabajadora; se buscará direccionar la atención hacia la prevención y promoción, desde fonoaudiología, y reubicar el personal.

Entre las Fortalezas que se observan están, la orientación al trabajo en equipo, ya que al quitar la barrera, si se quiere cumplir con las asignaciones designadas desde cada cargo, tanto de línea de frente, como desde el Call center debe haber una interacción entre las empleadas, igualmente se facilita y fortalecen las relaciones interpersonales, por la necesidad de trabajar en grupo, y también está la apertura de un espacio para el servicio de



fonoaudiología, donde se ha vislumbrado la importancia del quehacer profesional, desde el área ocupacional.

Por ultimo están las Amenazas, en la cual se comprende el estado mental de la compañera, que ocasionó eliminar la barrera física, lo que provoca en ocasiones ausentismo laboral, producto de incapacidades

continuas, como producto de la situación descrita, y además esta trabajadora en mención es líder activa de uno de los sindicatos de la Empresa prestadora de Servicios de Salud.

Objetivo General. Describir los efectos secundarios de la exposición a ruido a trabajadores del Call center de una entidad prestadora de salud, en la ciudad de Medellín, Durante el primer semestre; generando estrategias que permitan el control del factor causante de la problemática y posteriormente de sus consecuencias.

Objetivos Específicos: Analizar qué implicaciones auditivas se están presentando entre los trabajadores en el área del Call Center. Identificar y explicar cómo el factor ruido repercute secundariamente de forma negativa en los trabajadores del área Call Center. Sugerir medidas preventivas para el control de los efectos secundarios al ruido.

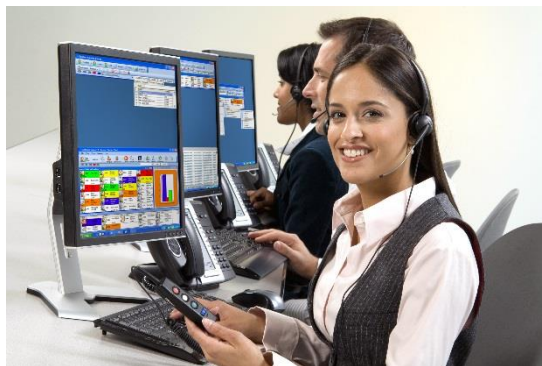
Justificación. Con esta investigación se pretende establecer que afecciones puede ocasionar el ruido en

personas expuestas constantemente a este factor de riesgo físico, debido a que este genera un sin número de repercusiones en la salud integral y el entorno laboral por la influencia que ejerce en el funcionamiento orgánico, en el desempeño y comportamiento laboral. Conforme a sustentaciones físicas y fisiológicas el ruido se presenta en forma constante, intermitente o de impacto; según su

EFFECTOS SECUNDARIOS A LA EXPOSICIÓN DE RUIDO EN TRABAJADORES DEL CALL CENTER

intensidad y ritmo puede llegar a generar disminución en la capacidad de escucha o pérdidas auditivas en el espectro frecuencial siendo este su efecto más severo pues se ve limitada la interacción social o laboral del individuo, este factor de riesgo también produce afecciones extra-auditivas como estrés, cansancio más de lo habitual, ansiedad, irritabilidad, falta de concentración entre otros; mas sin embargo la presentación de síntomas o efectos son desencadenados según la edad, el sexo, el tiempo de exposición, la cantidad de ruido que reciba, la intensidad y la susceptibilidad individual. Es necesario aclarar que el deterioro auditivo inducido por ruido se considera una enfermedad laboral por ser de progresión lenta.

Las consecuencias que genera el ruido sobre la salud son dadas por la sobre estimulación cerebral ya que a este llegan múltiples estímulos o información que no se decodifica de manera adecuada, lo cual se traduce en fatiga o falta de discriminación. Con base en lo anterior los trabajadores del Call center expuesto a este factor de riesgo a causa de su ambiente y condiciones laborales están bajo la probabilidad de padecer alguna de las sintomatologías ya descritas.



Teniendo de referencia lo expuesto es fundamental que los integrantes de la empresa y la parte administrativa conozcan acerca de la problemática que acarrea estar en contacto con ruido no atenuado o con medidas de control, debido a que este puede incidir en el desempeño de los trabajadores, productividad o aceptabilidad de la empresa, el clima laboral y las relaciones interpersonales ya que la irritabilidad, ansiedad, falta de concentración y estrés; causan que las personas presenten dificultades en la realización de tareas, en la interacción social y comunicativa con su entorno, aspectos fundamentales para el personal que labora en un Call Center por la relación constante que deben sostener con distintas personas que acuden a sus servicios en busca de una orientación o solución a sus interrogantes; y conforme a la actitud con que los escuchen, la calidez y el contenido de sus respuestas dependerá que los usuarios se sentirán confiados, satisfechos con el servicio y con la institución.

Toda empresa conforme a su número de empleados debe desarrollar programas que busquen conservar la salud y bienestar de sus integrantes y en las que se presente el factor de riesgo físico-ruido están en la obligación de implementar medidas de prevención, control y corrección en la fuente, medio y persona para disminuir las consecuencias que genera este factor

EFFECTOS SECUNDARIOS A LA EXPOSICIÓN DE RUIDO EN TRABAJADORES DEL CALL CENTER

en las personas expuestas a este. Conforme a como lo dispone la ley en conservación auditiva.

Aspectos Metodológicos. El análisis que se llevara a cabo se presenta desde un enfoque de carácter descriptivo, ya que se pretende identificar situaciones desfavorables que se presentan en el ámbito laboral, para ello es necesario el conocimiento previo de la actividad del call center objeto de estudio, infraestructura y el personal, lo que permitirá conocer las condiciones del trabajo y los riesgos a que pueden estar expuestos los trabajadoras. La exploración que se realizara se basa en una metodología inductiva, se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación, se logra postular una hipótesis que brinda una solución al problema planteado.

Este estudio es de tipo cuantitativa, ya que este estudio utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento

de una población. Para nuestro estudio emplearemos el método cuantitativo ya que se tomara una muestra poblacional de las empleadas del call center del hospital general de Medellín, buscando como objetivo la disminución del ruido como factor de riesgo para la realización de su labor. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Para la recolección de información se empleará, básicamente, a través del programa de prevención y promoción del hospital general de Medellín, servicio prestado por las practicantes de fonoaudiología, a su vez también se tiene como experiencia la comunicación verbal directa de las empleadas del Call center y para tener información más exacta y detallada recurrimos a la realización de una encuesta enfocada en el ruido en relación al trabajo y convivencia del mismo.



RESULTADOS

La siguiente información hace referencia a una encuesta realizada a trabajadores del Call Center del Hospital General de Medellín el 4 de junio de 2014. Se observa que siete de las nueve personas encuestadas están expuestas al ruido más de ocho horas diariamente y tan solo dos personas están expuestas durante un periodo de cinco y ocho horas diarias. En gran proporción las personas en el Call Center no realizan pausas activas; tema o situación para replantear en el hospital general de

EFFECTOS SECUNDARIOS A LA EXPOSICIÓN DE RUIDO EN TRABAJADORES DEL CALL CENTER

Medellín. Seis de las personas encuestadas han sentido que su audición ha disminuido en el tiempo que llevan laborando en el Call Center. Mientras que tres manifiestan no sentir ningún cambio en su capacidad auditiva. Esto va sujeto a la susceptibilidad individual. Los síntomas de mayor prevalencia entre los trabajadores del Call Center son dolor de cabeza, estrés y fatiga; en un punto medio esta la ansiedad y los zumbidos o pitos en el oído y en menor proporción están insomnio, poco rendimiento laboral, depresión, entre otras. El momento del día que más se presentan los síntomas extraauditivos es en las horas de la tarde. Puesto que ya la jornada laboral está avanzada y el organismo empieza a dar sus manifestaciones de fatiga por la estimulación auditiva al cual es sometido. De acuerdo a los intervalos de tiempos gran parte de las personas encuestadas presentan síntomas extraauditivos cada 5 horas y 2 de esas toda la jornada laboral. Conforme a las respuestas obtenidas es preocupante que no haya cambio frecuente de la diadema porque las propiedades de estas se van desgastando con el tiempo y el uso.



Influyendo en la calidad de la recepción y conducción del sonido.

Con respecto a los antecedentes audiológicos o patológicos de las personas encuestadas se obtiene que solo dos han presentado antecedentes audiológicos tales como: tapón de cerumen y otalgia. Nota: A la pregunta número 10 del cuestionario. Se le han realizado audiometrías periódicas. Las personas encuestadas manifiestan que solo le han practicado audiometrías al ingresar a la institución.

CONCLUSIONES

- Conforme a los resultados obtenidos de los trabajadores del Call Center del Hospital General de Medellín. Es preciso decir que estos se encuentran expuestos a más de 8 horas al factor de riesgo ruido, sin periodos de descansos significativos, que hacen desencadenar en las personas inmersas en dicho ambiente laboral disminución en la audición, fatiga, estrés y dolor de cabeza síntomas de mayor prevalencia, debido a la sobre estimulación auditiva constante en que están.
- Al culminar este estudio investigativo se identifica que el factor ruido repercute negativamente en las empleadas del Call Center, ya que estas durante la jornada laboral y/o posteriormente a esta presentan

EFFECTOS SECUNDARIOS A LA EXPOSICIÓN DE RUIDO EN TRABAJADORES DEL CALL CENTER

efectos secundarios o extra-auditivos los cuales son, dolor de cabeza, irritabilidad, estrés, ansiedad, cansancio o fatiga, insomnio y depresión; lo cual ocasiona incomodidad, bajo rendimiento en el desarrollo de sus tareas y situaciones conflictivas en el grupo de trabajo.

- *Como medidas preventivas para la disminución parcial del ruido y minimizar las dificultades presentadas en las trabajadoras se debe iniciar haciendo un control en la Fuente generadora del ruido (Personas que asisten al área de Consulta Externa del Hospital y diadema), que en este caso es casi Imposible de realizar, ya que esta área está encargada de la atención al usuario ya sea telefónicamente o personalmente, pero se puede continuar con el control en el Medio, en el cual se ponga una barrera física que impida la transmisión de la onda de ese ruido como lo sería una puerta que no contenga seguro para evitar el encierro de las trabajadoras y el fácil acceso del personal encargado, y como prevención Final se podría brindar medidas preventivas para el Individuo, realizando audiometrías periódicas y no solo cuando ingresan a la institución, secciones de relajación muscular y mental, pausas activas, capacitaciones sobre el cuidado de la voz, la higiene vocal, el mal uso de la*

voz, la importancia del reposo y cuidado auditivo y un acompañamiento desde la psicología y Fisioterapia.

RECOMENDACIONES

- *Tomando como referencia los resultados obtenidos y las conclusiones realizadas es fundamental que en el Hospital General de Medellín se desarrolle un programa de conservación auditiva dirigido a los funcionarios del Call Center que haga posible mantener la salud integral del trabajador y un ambiente laborar seguro.*
- *Es necesario que se realicen audiometrías periódicas para llevar un control del comportamiento auditivo de las personas que laboran en el Call Center que permitirá implementar acciones tempranas ante algún signo de hipoacusia.*
- *Se aconseja implementar periodos de descanso alternos durante la jornada laboral para disminuir la incidencia de afecciones auditivas y extraauditivas que dificultan un desempeño laboral óptimo.*
- *Es de gran relevancia realizar capacitaciones que logren concienciar al personal sobre el cuidado auditivo.*

BIBLIOGRAFÍA

- *Ley 9 Enero 24 de 1979, Congreso de la República Cap III. Artículos 80 al 87*
- *Decreto 1295 Junio 22 de 1994, Presidencia de la República Cap I. Art 1, 2 y 3 decreto 614 de marzo de 1984, Presidencia de la República.*

EFFECTOS SECUNDARIOS A LA EXPOSICIÓN DE RUIDO EN TRABAJADORES DEL CALL CENTER

- *Resolución 1016 de 1989, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y Ministerio de Salud.*
- *Resolución 1792 de 1990 Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.*
- *Resolución 8321 Agosto 4 de 1983. Ministerio de Salud Cap I Art 1, Cap II Art 17, Cap V Art 41, 42, 47, 50, 51, 53, 54.*
- *Sistema de vigilancia epidemiológica para la conservación auditiva. Suratep, S.A, 1.998.*
- *Conceptos y acciones básicas del programa de salud ocupacional. Suratep. Medellín 1997.*
- *Sistema de vigilancia epidemiológica para la conservación auditiva. Modelo empresa saludable SURATEP.*
- *ORTIZ F. Martha, SEPÚLVEDA C. Angélica. Diccionario de fonoaudiología. Segunda edición, junio de 2004.*