

Olga Evelyn Laínez Segovia<sup>a</sup>, Marcial Arnulfo Montero Fierro<sup>b</sup>, Ramón  
Antonio Maquilón Nicola<sup>c</sup>

Estado de la audición en una población de asesor/gestor telefónico

*Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. Vol. 1 núm., 4, septiembre,  
2017, pp. 499-518*

*DOI: 10.26820/recimundo/1.4.2017.499-518*

Editorial Saberes del Conocimiento

- a. [evelynlainezsegovia@hotmail.com](mailto:evelynlainezsegovia@hotmail.com)
- b. [mmontero1958@hotmail.com](mailto:mmontero1958@hotmail.com)
- c. [donmaqui\\_52@hotmail.com](mailto:donmaqui_52@hotmail.com)

### RESUMEN

El propósito de esta investigación es evaluar el estado de la audición de los teleoperadores de American Call Center con el análisis comparativo de los resultados audiométricos de 1.883 trabajadores de los años 2012, 2013, 2014; de los cuales 350 arrojaron alteraciones en el umbral auditivo, confirmándose el diagnóstico en 100 teleoperadores activos para determinar el estado de la función auditiva de los mismos al ser contratados por la empresa y su función auditiva actual. Esta actividad en la que la exposición es menor a (65-70 dB) es considerada que no genera trauma acústico pero es evidente el daño de la audición, por lo antes expuesto se propuso investigar los antecedentes personales, laborales y extralaborales de los teleoperadores a través de la historia clínica audiológica además de la valoración de la capacidad auditiva periférica mediante la audiometría tonal, prueba objetiva de diagnóstico audiológico. La investigación concluye demostrando que hay pérdidas auditivas irreversibles con cambios de la curva audiométrica en las frecuencias (agudas 3 – 4 - 6 Hz) con síntomas de stress, ardor estomacal, malos hábitos de conservación auditiva, a partir de los dos años de exposición en el puesto de trabajo, por lo tanto los resultados sugieren establecer un programa de vigilancia epidemiológica para la conservación auditiva en los trabajadores objeto de estudio y con ello minimizar las hipoacusias inducidas por ruido.

**Palabras Claves:** Audición; agudeza auditiva; audiometría; protocolo; teleoperadores; hábitos.

### ABSTRACT

The purpose of this research is to evaluate the hearing status of telemarketers in the company “American Call Center” with comparative analysis of audiometric results of 1883 workers around 2012 until 2014, which 350 have auditions alterations and confirming the diagnostic in 100 telemarketers that loose the audition and to determine the audition status. The activity was the exposition less than (65-70 Db) it isn't considered an acoustic trauma but clearly a damage hearing. Due to the above confirmation it was proposed the investigation of personal work and outside work history of telemarketers through audiological history also the assessment of peripheral hearing by audiometry, objective evidence of audiological diagnostics. The research concludes that there are demonstrating irreversible hearing losses with audiometric curve changes in frequencies (sharp 3 - 4 - 6Hz) with symptoms of stress, stomach burn, bad habits of hearing conservation, from two years of exposure in the workplace, therefore the results suggest to establish a surveillance program for hearing conservation to workers under study and thereby minimize noise that induced to hearing losses.

**Keywords:** Audition; degeneration; inner ear; auditory; thresholds; telemarketers; hearing;

### **Introducción.**

La audición es un componente fundamental para el acceso y el desarrollo del lenguaje. El mundo acústico actual es muy complejo y rico; Por tal razón, por vía acústica llega a los seres humanos abundante información de forma inconsciente e involuntaria, cuya interpretación y entendimiento se logra gracias a la audibilidad. (Hernández, 2008) (Martínez, 1995)

Pérdida auditiva incapacitante que origina problemas con la comunicación, desencadenando estrés psicosocial enfermedades cardiacas que repercuten en la calidad de vida y por ende en su producción laboral. (Martínez Pérez, 2015)

La OMS en su artículo de la Revista “Audiología Hoy” enero del 2014 indica que a nivel mundial 275 millones de personas presentaban alteraciones de la audición entre moderadas y profundas, de los cuales el 80% correspondían a países con ingresos medianos y bajos. (Padilla-Muñoz, 2010) (OMS, 2017)

Según la OIT, en los países industrializados la hipoacusia por ruido laboral ha tenido un crecimiento de 120 millones en el año 1995 y a 250 millones en el año 2004. (Medina Medina, Velásquez Gómez, Giraldo Vargas, Henao Ayora, & Vásquez Trespalacios, 2013)

En nuestro país el ruido laboral ha incrementado las hipoacusias y no existen estadísticas epidemiológicas reales de la consulta médica y ocupacional por carecer de especialistas en la buena práctica del control de la audición. (Otálora Francisco, Zapata Otálora, & Kulka Finkelstein, 2006)

La presente investigación tiene como objetivo diagnosticar el estado de la audición en una población de asesor/gestor telefónico de American Call Center de la ciudad de Guayaquil 2012 – 2014.

### **Materiales y métodos.**

El diseño de la investigación fue de carácter descriptivo, retrospectivo, prospectivo y de campo de los resultados obtenidos en las pruebas de audiometría, incluida en la evaluación audiológica realizada en los teleoperadores de American Call Center entre los años 2012-2014.

La población de estudio fue de 761 teleoperadores activos del año 2014 los cuales fueron sometidos a pruebas audiológicas periódicas, teniendo como resultado trabajadores con audición normal y alteraciones auditivas.

La muestra corresponde a 100 pacientes patológicos activos de los 142 con alteraciones de la vía auditiva de los cuales 42 se retiraron antes de confirmar dicha pérdida. En el análisis comparativo se incluyeron a los pacientes con pérdidas auditivas en los años 2012 - 2013.

- con 123 pacientes equivalente al 22%
- con 85 pacientes equivalente al 15 %
- con 100 pacientes equivalente al 13.14%

La recolección de datos fue a través de la entrevista con la anamnesis, que es parte de la historia clínica laboral que recoge de forma organizada todos los datos relacionados al paciente tales como antecedentes personales, familiares, laborales, sistémicos y hábitos, que nos permite identificar los síntomas más relevantes de su historia laboral.

## Estado de la audición en una población de asesor/gestor telefónico

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Olga Evelyn Láñez Segovia, Marcial Arnulfo Montero Fierro, Ramón Antonio Maquilón Nicola

Grados de pérdida de audición	Escala de pérdida de audición
Normal:	10-15 decibeles
Ligera:	16-25 decibeles
Leve:	26-40 decibeles
Moderada:	41-55 decibeles
Moderadamente severa:	56-70 decibeles
Severa:	71-90 decibeles
Profunda:	91 decibeles

*Gráfico N° 1.- Escala de Pérdida de Audición*

Los datos recopilados se procesarán en formato de Excel representados en gráficos de barras y pastel (números arábigos y porcentaje) considerando las estadísticas arrojadas desde el 2012 hasta el primer semestre de 2014, en base a los datos obtenidos en la anamnesis pre-ocupacional y peri-ocupacional entre ellos: datos sistémicos, ototóxicos, hábitos, tiempo de exposición laboral y resultados audiológicos obtenidos.

### Resultados.

POBLACIÓN EVALUADA	
SEXO	
MASCULINO	FEMENINO
204	351

*Gráfico N° 1.- TELEOPERADORES POR SEXO 2012*

En el gráfico # 1 se puede observar que en el año 2012 se evaluó a una población de 555 teleoperadores de los cuales el 63% es femenino, mientras que un 37% pertenecen al sexo masculino.

GRUPO DE EDAD		
20 - 30 A	31 - 40 A	41 - 50 A
435	111	9

**Grafico N° 2.- TELEOPERADORES SEGÚN EDAD 2012**

En el gráfico # 2, se observa, que el 78% de la población evaluada corresponden a edades de 20 a 30 años, el 20% de 31 a 40 años y el 2% de 41 a 50 años.

VECES REALIZADAS AUDIOMETRÍAS	
1era vez	2da vez
198	357

**Grafico N° 3.- AUDIOMETRÍAS REALIZADAS 2012**

En el gráfico # 3, se puede observar el número de audiometrías realizadas a los teleoperadores con un 64% evaluados por segunda vez y un 36% por primera vez, al cumplir con lo establecido en los protocolos de vigilancia de la audición.

VALORACIONES		
NORMAL	PATOLÓGICO	TOTAL
432	123	555

**Grafico N° 4.- VALORACIONES AUDIOMÉTRICAS 2012**

En el gráfico # 4, se puede observar que en el año 2012, fueron evaluados 555 teleoperadores, de los cuales el 78% (432) fueron normales, y un 22% (123) con pérdida auditiva.

## Estado de la audición en una población de asesor/gestor telefónico

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Olga Evelyn Láñez Segovia, Marcial Arnulfo Montero Fierro, Ramón Antonio Maquilón Nicola

---

SEGÚN SEXO	
MASCULINO	FEMENINO
208	359

**Grafico N° 5.- TELEOPERADORES SEGÚN SEXO 2013**

El gráfico # 5, se puede observar que en el 2013 de los 567 teleoperadores, el 64% corresponde al sexo femenino, debido a que la mujer tiene mayor participación en este tipo de trabajo y un 36% al sexo masculino.

GRUPO DE EDAD			
18-30 A	31 - 40 A	41 - 50 A	51 -60 A
415	133	16	3

**Grafico N° 6.- TELEOPERADORES SEGÚN EDAD 2013**

En el gráfico # 6, se puede observar que de acuerdo a la edad de los Teleoperadores del 2013, el 73% es de 18 a 30 años, el 24% de 31 a 40 años, y el 3% de 41 a 50 años.

AUDIOMETRÍAS REALIZADAS			
1ERAVEZ	2DA VEZ	3ERA VEZ	SUBSECUENTE
24	359	175	9

**Gráfico N° 7.- AUDIOMETRÍAS REALIZADAS 2013**

De acuerdo al gráfico # 7 que corresponden al número de audiometrías realizadas, muestra que el 64% de teleoperadores fueron evaluados por segunda vez, el 31% por tercera vez,



## Estado de la audición en una población de asesor/gestor telefónico

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Olga Evelyn Láinez Segovia, Marcial Arnulfo Montero Fierro, Ramón Antonio Maquilón Nicola

el 4% por primera vez y el 1% en forma subsecuente, datos que validan el cumplimiento de la vigilancia de la audición.

VALORACIONES		
NORMAL	PATOLÓGICO	TOTAL
482	85	567

*Gráfico N° 8.- AUDIOMETRÍAS 2013*

En el gráfico # 8 se puede observar que en el año 2013, fueron evaluados 567 teleoperadores, de los cuales el 85% (482) fueron normales, y un 15% (85) con pérdida auditiva.

SEXO		
MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
265	496	761

*Gráfico N° 9.- TELEOPERADORES SEGÚN SEXO 2014*

En el gráfico # 9 se observar que en el 2014 de los 761 teleoperadores, el 65% corresponde al sexo femenino, debido a que la mujer tiene mayor participación en este tipo de trabajo y un 35% es de sexo masculino.

## Estado de la audición en una población de asesor/gestor telefónico

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Olga Evelyn Láñez Segovia, Marcial Arnulfo Montero Fierro, Ramón Antonio Maquilón Nicola

GRUPO DE EDAD				
	18 - 30 AÑOS	31 - 40 AÑOS	41 - 50 AÑOS	51 -60 AÑOS
761	572	165	20	4

**Grafico N° 10.- TELEOPERADORES SEGÚN EDAD 2014**

En el gráfico # 10 se puede observar que en el año 2013 el análisis según la edad demuestra que el 75% de los evaluados fluctúan entre 18 a 30 años, el 22% de 31 a 40 años, y el 3% de 41 a 50 años.

NORMALES	619
PÉRDIDAS AUDITIVAS	100
ALTERACIÓN VÍA AUDITIVA RETIRADOS	42
TOTAL	761

**Grafico N° 11.- AUDIOMETRÍAS DEL 2014**

Según el grafico # 11 de los 761 teleoperadores evaluados, el 81% presentaron audición normal, un 13% pérdidas auditivas, y un 6% con descenso del umbral auditivo.

## Estado de la audición en una población de asesor/gestor telefónico

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Olga Evelyn Láinez Segovia, Marcial Arnulfo Montero Fierro, Ramón Antonio Maquilón Nicola

TELEOPERADORES CON PÉRDIDA AUDITIVA.	
No.	AUDICION NORMAL CON PERDIDA EN LAS FRECUENCIAS AGUDAS OD
10	
No.	AUDICION NORMAL CON PERDIDA EN LAS FRECUENCIAS AGUDAS OI
11	
No.	AUDICION NORMAL CON PERDIDA EN LAS FRECUENCIAS AGUDAS BILATERAL
10	
No.	AUDICION MINIMA OD
10	
No.	AUDICION MINIMA OI
13	
No.	AUDICION MINIMA BILATERAL
11	
No.	HIPOACUSIA LEVE OD
8	
No.	HIPOACUSIA LEVE OI
9	
No.	HIPOACUSIA LEVE BILATERAL
7	
No.	HIPOACUSIA MODERADA OD
1	
No.	HIPOACUSIA MODERADA OI
3	
No.	HIPOACUSIA MODERADA BILATERAL
1	
No.	HIPOACUSA SEVERA NEUROSENSORIAL OD
1	
No.	HIPOACUSA SEVERA NEUROSENSORIAL OI
2	
No.	HIPOACUSIA MODERADA A SEVERA OD
2	
No.	HIPOACUSIA MODERADA A SEVERA OI
1	

**Grafico N° 12.- TELEOPERADORES CON PÉRDIDA AUDITIVA 2014**

En el gráfico #12 se observan que de los 100 teleoperadores con alteraciones auditivas, corresponden, el 13% con audición mínima, 11% audición mínima bilateral, 11% audición normal con pérdidas en las frecuencias agudas en oído izquierdo, 10% audición normal con pérdida en las frecuencias agudas bilateral, 10% audición mínima en oído derecho, 10% audición normal con pérdida en las frecuencias agudas oído derecho, 9% hipoacusia leve oído derecho e izquierdo, 8% hipoacusia leve oído izquierdo, 7% hipoacusia leve bilateral, 3% hipoacusia moderada oído izquierdo, 2% hipoacusia moderada a severa oído derecho, 2% hipoacusia severa neurosensorial oído izquierdo, 1% hipoacusia moderada a severa oído izquierdo, 1% hipoacusia severa neurosensorial oído derecho, 1% hipoacusia moderada bilateral, 1% hipoacusia moderada oído derecho. Pérdida auditiva de leve a severo.

PERDIDAS		
SEXO		
MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
48	52	100

**Gráfico N° 13.- TELEOPERADORES CON PÉRDIDA AUDITIVA SEGÚN SU GÉNERO 2014**

En el gráfico # 13 se puede observar que en el 2014 de los 761 teleoperadores, el 65% corresponde al sexo femenino demostrando que la mujer tiene mayor participación en este tipo de trabajo y un 35% al sexo masculino.

AMERICAN CALL CENTER 2014				
GRUPO DE EDAD				
	18 – 30 AÑOS	31 – 40 AÑOS	41 – 50 AÑOS	51 -60 AÑOS
100	69	25	6	0

**Gráfico N° 14.- ESTADÍSTICAS DEL 2014 PACIENTES CON PÉRDIDA AUDITIVA TELEOPERADORES POR EDAD 2014**

El gráfico # 14 demuestra que el 69% de los evaluados fluctúan entre 18 a 30 años, el 25% entre 31 a 40 años, y el 3% entre 41 a 50 años, confirmando que el mayor volumen de empleados corresponde a una población joven.

	PÉRDIDA AUDITIVA POR FRECUENCIAS OÍDO DERECHO								
	FRECUENCIAS								
	125Hz	250Hz	500Hz	1000Hz	2000Hz	3000Hz	4000Hz	6000Hz	8000Hz
NO. PACIENTES	0	20	22	29	36	47	44	37	43

**Grafico N° 15.- PÉRDIDA AUDITIVA POR FRECUENCIA DEL OÍDO DERECHO**

En el gráfico # 15 se puede observar el análisis de cada frecuencia del oído derecho en los 100 teleoperadores con alteraciones de la audición, encontrando pérdida auditiva, con 16% (43) en 8000Hz, 13% (37) en 6000Hz, 16% (44) en 4000Hz, 17% (47) en 3000 Hz, 13% (36) en 2000 Hz, 10% (29) en 1000 Hz, audición normal 8% (22) en 500Hz y 7% (20) en 250 Hz, concluyendo que las frecuencias agudas están lesionadas, a lo contrario de las frecuencias graves que son normales.

	PÉRDIDA AUDITIVA POR FRECUENCIAS OÍDO IZQUIERDO								
	FRECUENCIAS								
	125Hz	250Hz	500Hz	1000Hz	2000Hz	3000Hz	4000Hz	6000Hz	8000Hz
NO. PACIENTES	0	14	18	25	36	54	54	41	36

**Grafico N° 16.- PÉRDIDA AUDITIVA POR FRECUENCIA DEL OÍDO IZQUIERDO**

En el gráfico # 16 podemos observar el análisis de cada frecuencia del oído izquierdo en los 100 Teleoperadores con alteraciones de la audición, encontrando pérdida auditiva, con 13% (36) en 8000Hz, 15% (41) en 6000Hz, 19% (54) en 4000Hz, 19% (54) en 3000 Hz, 13% (36) en 2000 Hz, 9% (25) en 1000 Hz, audición normal 7% (18) en 500Hz y 5% (14) en 250 Hz;

## Estado de la audición en una población de asesor/gestor telefónico

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Olga Evelyn Láñez Segovia, Marcial Arnulfo Montero Fierro, Ramón Antonio Maquilón Nicola

determinamos que las pérdidas auditivas se encuentran en las frecuencias agudas y audición normal en las frecuencias graves.

FECHA DE INGRESO								
2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
2	3	7	7	5	17	16	21	22

**Grafico N° 17.- TIEMPO DE EXPOSICIÓN DE TELEOPERADORES CON PÉRDIDA AUDITIVA**

En el gráfico # 17 nos demuestra la relación entre años de servicio y pérdida auditiva, con 9 años (2), en 8 años (3), en 7 años (7), en 6 años (7), en 5 años (5), en 4 años (17), en 3 años (16), en 2 años (21), y en un año (22). Como podemos observar el daño auditivo se presenta a partir de los dos años de exposición, situación de alarma, objeto de investigación.

AMERICAN CALL CENTER 2014									
ANTECEDENTES EXTRALABORALES									
EMPLEADOS	PRESTO SERVICIO MILITAR	MILITAR	POLICÍA	NAVAL	FUERZA AÉREA	¿VIVE CERCA DEL AEROPUERTO?	¿VIVE CERCA DE CONSTRUCCIONES?	¿VIVE CERCA DE FÁBRICAS O TALLERES?	¿VIVE CERCA DE AVENIDAS O CALLES PRINCIPALES
761	9	1	0	2	5	19	12	41	238

**Grafico N° 18.- ANTECEDENTES EXTRALABORALES**

En el gráfico # 18 observamos el porcentaje de los antecedentes extra laborales, con un 73% viven cerca de avenidas o calles principales, un 12% en un ambiente ruidoso, como en zonas céntricas o avenidas principales, 12% habitan cerca de fábricas o talleres, 6% cerca del

## Estado de la audición en una población de asesor/gestor telefónico

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Olga Evelyn Láinez Segovia, Marcial Arnulfo Montero Fierro, Ramón Antonio Maquilón Nicola

aeropuerto, 4% cerca de construcciones, 3% prestó servicio militar, y el 1 % perteneció a academias naval y aérea.

EMPLEADOS	STRESS	TRASTORNOS DEL SUEÑO	PÉRDIDA DE ATENCIÓN	DIFICULTAD EN LA CONVERSACIÓN	PÉRDIDA DE LA AUDICIÓN	AGRESIVO/IMPULSIVO	ACCIDENTE DE TRÁNSITO	FUMADOR	ALCOHOL
761	302	112	54	15	45	5	43	2	2

**Grafico N° 19.- ANTECEDENTES EXTRAAUDITIVOS 2014**

El gráfico # 19 indica los antecedentes extraauditivos, con 52% stress, 19% trastornos del sueño, 9% pérdida de la atención, 8% accidentes de tránsito-pérdida de la audición, 3% dificultad en la conversación, y 1% agresivo impulsivo; nivel de stress alto identificado en la matriz como un riesgo importante, se correlaciona con los resultados obtenidos en el estudio.

		AMERICAN CALL CENTER 2014											
		ANTECEDENTES PERSONALES											
EMPLEADOS		CIRUGÍA DE OÍDO	OTITIS	OTORREA	OTALGIA	ACUFENOS	AMIGDALITIS	GRIPE FRECUENTE	OTORRAGIA	VÉRTIGO	TRAUMATISMO CRÁNEO ENCEFÁLICO	CEFALEA	TIFOIDEA
761		3	53	3	0	13	179	196	0	57	7	94	3

**Grafico N° 20.- ANTECEDENTES PERSONALES**

## Estado de la audición en una población de asesor/gestor telefónico

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Olga Evelyn Láñez Segovia, Marcial Arnulfo Montero Fierro, Ramón Antonio Maquilón Nicola

En el gráfico # 20 observamos el porcentaje de los antecedentes personales con 32% gripes, 29% amigdalitis, 15% cefaleas, 9% otitis, vértigo, 2% acufenos, y con el 1% trauma cráneo encefálico, cirugía de oído, otorrea y tifoidea.

AMERICAN CALL CENTER 2014								
VOZ HABLADA								
RONQUERA	FATIGA AL HABLAR	DIFICULTAD PARA HABLAR	DOLOR AL HABLAR	DOLOR DE GARGANTA FRECUENTE	ARDOR ESTOMACAL	HABLA FUERTE	GRITA CON FRECUENCIA	SENSACIÓN DE CUERPO EXTRAÑO EN GARGANTA
71	72	14	29	160	198	230	78	86

**Gráfico N° 21.- VOZ HABLADA**

En el gráfico # 21 nos presenta el diagnóstico del uso de la voz, con 25% habla fuerte, 21% ardor estomacal, 17% dolor de garganta, 9% sensación de cuerpo extraño en garganta, 8% fatiga al hablar, ronquera, grita con frecuencia, 3% dolor al hablar, 1% dificultad para hablar.

ANTECEDENTES SISTÉMICOS:												
SARAMPIÓN	RUBÉOLA	ALERGIAS	SÍFILIS	MENINGITIS	DIABETES	HTA	PARÁLISIS FACIAL	COLESTEROL	PAROTIDITIS	TBC	EMBARAZO	ABORTO
228	88	207	1	5	5	7	13	107	19	1	9	3

**Gráfico N° 22.- ANTECEDENTES SISTÉMICOS**



## Estado de la audición en una población de asesor/gestor telefónico

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Olga Evelyn Láinez Segovia, Marcial Arnulfo Montero Fierro, Ramón Antonio Maquilón Nicola

En el gráfico # 22 nos indica los antecedentes sistémicos: 33% con sarampión, 30% alergias, 15% colesterol, 13% rubéola, 3%, parotiditis, 2% parálisis facial, 1% hipertensión arterial y embarazo.

AMERICAN CALL CENTER 2014					
TRATAMIENTOS PROLONGADOS:					
AMIKACINA	KANAMICINA	NEOMICINA	FUROSEMIDA	GENTAMICINA	ASPIRINA >4 AL DIA
22	0	0	2	67	1

**Grafico N° 23.- TRATAMIENTOS PROLONGADOS DE OTOTOXICOS**

En el gráfico # 23 observamos el porcentaje en los tratamientos prolongados con ototóxicos, con un 73% con gentamicina, 24% amikacina, 2% furosemida, 1% aspirina más de 4 al día.

AMERICAN CALL CENTER 2014			
EL RUIDO LE CAUSA:			
EMPLEADOS	MALESTAR	IRRITABILIDAD	FATIGA
761	212	199	118

**Grafico N° 24.- TRASTORNOS DEL RUIDO**

En el gráfico 24 podemos observar las alteraciones que causa el ruido: 40% malestar, 38% irritabilidad y 22% fatiga.

## Estado de la audición en una población de asesor/gestor telefónico

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Olga Evelyn Láñez Segovia, Marcial Arnulfo Montero Fierro, Ramón Antonio Maquilón Nicola

EMPLEADOS	HÁBITOS - AFICIONES														
	761	MÚSICA CON AUDÍFONOS	MÚSICA ALTO VO LUMEN	TV ALTO VO LUMEN	DISCOTECA	CELULARES	MOTOCICLISMO	NATACIÓN	BUCEO	REUNIONES SOCIALES	GIMNASIO	INDOR FUTBOL	BÁSQUET	MONTA EN BICICLETA	TENIS
	311	189	103	149	498	21	58	9	335	151	166	70	131	27	5

**Grafico N° 25.- AMERICAN CALL CENTER 2014 HÁBITOS Y AFICIONES**

En el gráfico #25 podemos observar los hábitos y aficiones, con 22% uso de celulares, 15% reuniones sociales, 14% uso de audífonos, 9% música volumen alto, 7% gimnasia, fútbol, discoteca, 6% montar en bicicleta, 5 % televisor alto volumen, 3 % básquet, y el 1% tenis.

AMERICAN CALL CENTER 2014						
AUDICIÓN						
¿CREE QUE OYE BIEN?	¿ESCUCHA BIEN LA CONVERSACIÓN EN GRUPO?	¿LE HAN TOMADO AUDIOMETRÍAS?	¿OYE MEJOR CUANDO HAY RUIDO?	¿LE MOLESTAN RUIDOS INTENSOS?	¿HA TENDO RESULTADOS AUDIOMÉTRICOS DUDOSOS?	¿ESCUCHA BIEN POR TELÉFONO?
604	611	608	15	22	1	547

**Grafico N° 26.- SUBJETIVIDAD AUDITIVA**

En el gráfico # 26 observamos la subjetividad a la audición, 25% cree que oye bien, 25% escucha bien la conversación en grupo, 25% les han tomado audiometrías, 23% escucha bien por teléfono, 1% le molestan los ruidos intensos, 1% oye mejor cuando hay ruido.

### **Conclusiones.**

Después de realizar el análisis de los resultados podemos obtener las siguientes conclusiones:

La variación de los datos según su género ha establecido la mayor influencia del género femenino en esta actividad laboral.

Se ha determinado también los factores de riesgos extralaborales al que están expuestos los teleoperadores como el ruido ambiental de avenidas céntricas, calles, construcciones, entre otras.

Los hábitos cotidianos en los jóvenes actuales como el uso de celular, escuchar música con audífonos, escuchar música en alto volumen, etc.

El uso de antibióticos dosis fuertes y de amplio espectro es otro de los causales para la pérdida del umbral auditivo.

Las enfermedades infectocontagiosas, alérgicas, operaciones, trastornos del sueño producen daño auditivo en corto plazo.

La correlación entre las variables de tiempo de exposición y pérdidas de la audición es alarmante.

### **Bibliografía.**

Hernández, R. (2008). Estado de la audición y la voz en una población de operadores telefónicos. *Salud de los Trabajadores*, 12(2), 15-19.

Martínez Pérez, H. (2015). Comunicación, desempeño laboral y discapacidad auditiva. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 11(32), 23-43.

## Estado de la audición en una población de asesor/gestor telefónico

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Olga Evelyn Láinez Segovia, Marcial Arnulfo Montero Fierro, Ramón Antonio Maquilón Nicola

---

Martínez, M. (1995). Efectos del Ruido por exposición laboral. Trabajo de ascenso para la categoría de profesor asistente en la cátedra de salud pública. *Salud de los Trabajadores*, 3(2), 93-101.

Medina Medina, Á., Velásquez Gómez, G., Giraldo Vargas, L., Henao Ayora, L., & Vásquez Trespacios, E. (2013). Sordera ocupacional: una revisión de su etiología. *CES Salud Pública*, 4(1), 116-124.

OMS. (2017). *Sordera y pérdida de la audición*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

Otálora Francisco, M., Zapata Otálora, F., & Kulka Finkelstein, A. (2006). Ruido Laboral y su Impacto en Salud. *Cienc. Trab*, 20(5).

Padilla-Muñoz, A. (2010). Discapacidad: contexto, concepto y modelos. *International Law: Revista Colombiana de Derecho Internacional*, 16(1), 381-414.