



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

TEMA:

“Transformando nuestro entorno, disminuimos el stress”

American Call Center 2012

Previa la obtención del Título

Licenciada en Trabajo Social y Desarrollo Humano

ELABORADO POR:

Joy Alexandra Guadalupe Montalván

GUAYAQUIL, MARZO DEL 2012

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Sra Joy Guadalupe Montalván, como requerimiento parcial para la obtención del título de Lcda. En Trabajo Social y Desarrollo Humano

Guayaquil, Marzo del 2012

DIRECTOR

REVISADO POR

RESPONSABLE ACADÉMICO



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

GUADALUPE MONTALVÁN JOY ALEXANDRA

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “Transformando nuestro entorno, Disminuimos el stress” ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas y fuentes que se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Guayaquil, Marzo del 2012

EL AUTOR

GUADALUPE MONTALVÁN JOY



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

AUTORIZACIÓN

Yo, GUADALUPE MONTALVÁN JOY ALEXANDRA

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación, en la biblioteca de la institución del proyecto titulado: “Transformando nuestro entorno, Disminuimos el stress” cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Guayaquil, Marzo del 2012

EL AUTOR

GUADALUPE MONTALVÁN JOY ALEXANDRA



UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas

Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano

Proyecto

“Transformando nuestro entorno, Disminuimos el stress”

American Call Center

Guayaquil-2012

Requisito previo al Título de Licenciada en Trabajo Social y
Desarrollo Humano

Presentado Por:

Joy Alexandra Guadalupe Montalván

Marzo del 2012

INDICE

Capítulo I

- **Organización Promotora del Proyecto** 4

Capítulo II

- **Antecedentes del Proyecto** 5

Capítulo III

- **Marco Epistemológico y Teórico conceptual** 13

Capítulo IV

- **Marco Normativo y Estratégico** 19

Capítulo V

- **Justificación del Proyecto** 37

Capítulo VI

- **Grupo Meta** 52

Capítulo VII

- **Estrategias del Proyecto** 57

Capítulo VIII

- **Análisis del Impacto y Factibilidad** 60

Capítulo IX

- **Plan de Acción** 63
- **Cronograma**

Capítulo X

- **Presupuesto** 78

Capítulo XI

- **Análisis de Sostenibilidad del Proyecto** 79

Capítulo XII

- **Sistema de Gestión Y Monitoreo** 81

Capítulo XIII

- **Marco Lógico** 86

BIBLIOGRAFIA 91

ANEXOS 95

Capítulo I

Organización Promotora del Proyecto

American Call Center.

American Call Center es una empresa situada en Ecuador en la Provincia del Guayas, ciudad Guayaquil Ciudadela La Garzota, Herradura 6ta y Av. Eloy Velásquez, su representante legal Ernesto Fernández Blanco

“Desde su creación el 12 de febrero del 2000 con 120 estaciones operativas, American Call Center ha tenido un crecimiento muy dinámico. Actualmente es el centro de llamadas más grande en Ecuador, con más de 600 estaciones de trabajo genera empleo para más de 1000 personas (American Call Center, 2011)

Capítulo II

Antecedentes

Este proyecto surge desde la cátedra de Proyecto IDIS, como un requisito para la titulación; el siguiente proyecto se lo realiza previo a un Diagnóstico realizado en la Empresa American Call Center, En la situación estudiada, entre los Asesores existe un alto índice de enfermedades Respiratorias (Neumológicas) que se dan debido a la Climatización, los cambios bruscos de temperatura en zonas dentro del Dpto. De Operaciones (Lugar donde se encuentran los Asesores).

Pero una de las más notables manifestaciones que se reflejaron en el Diagnóstico fue la Disonía Neurovegetativa; la cual son el reflejo de manifestadas a través de síntomas como:

- Angustia
- Aislamiento Laboral
- Reducido rendimiento en ventas
- Preocupación
- Temor
- Tristeza
- Disgusto
- Alteraciones Respiratorias

- Taquicardias

(DptoMédico, 2011)

Estas patologías son presentadas con la Medica Interna de la empresa, pero El Dpto de Trabajo Social es el encargado de llevar a cabo el Bienestar del Colaborador para esto se realizó unas reuniones con los directivos para de ésta forma presentar el resultado del Diagnóstico ya realizado y es aquí donde la Trabajadora Social explica los beneficios de un Proyecto dirigido a los Asesores Telefónicos y se da la aprobación de la ejecución del Proyecto a realizarse.

Organigrama de la Institución

(Ver Anexo 1)

Equipo técnico

American Call Center está formada por la Presidencia ejecutiva, Dirección General Asesoría Legal, Seguridad Industrial, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Financiero y Administrativo, un equipo de Directores, Coordinadores, supervisores, líderes, agentes y tele asesores, (ver anexo 1 Organigrama de la Institución).

La labor de ACC es satisfacer las exigentes necesidades de comunicación entre empresas y clientes, nacional como internacional, aliándose estratégicamente para de esta manera estrechar vínculos con los clientes y así ir incrementando los niveles de venta ajustándose a las necesidades de cada uno, contribuyendo a conquistar nuevos mercados. American Call Center, (2011).

MISION INSTITUCIONAL:

“Ofrecer a nuestros clientes nacionales y extranjeros soluciones de contact center diseñadas a la medida de sus necesidades con altos estándares de calidad, equipo humano calificado y respaldo tecnológico.” (American Call Center, 2011).

Analizando la Misión de la empresa American Call Center lo que está expuesto se trata de cumplir puesto que entre los servicios de la empresa es ajustarse a las necesidades de cada cliente. La declaración de Misión describe el propósito general de la organización ACC .En esta Misión está descrito lo que es la organización:

VISION INSTITUCIONAL:

“Ser la empresa líder en servicios integrales de contact center contribuyendo a superar las expectativas de nuestros clientes” (American Call Center, 2011).

PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

Actitud

Compromiso

Calidad

(American Call Center, 2011)

American Call Center es una empresa que esta definida formalmente con su Misión Visión Valores Corporativos objetivos cuenta con su organigrama respectivo su Personal Administrativo, Aseoria Juridica, Seguridad Industrial Equipo Técnico departamentos varios y su Presidencia Ejecutiva,

La entidad cuenta con documentos que verifican su existencia como permisos de funcionamiento estatutos y nombramientos, dentro de la empresa se mantiene asesoria juridica permanentemente.

La direccion y presidencia es el encargado de llevar o direccionar las acciones de la empresa pero siempre con la conviccion de hacerparticipes al liderazgo ejercido en las areas para de esta forma generar una participación efectiva dentro de los grupos y asi permitiendose facilitar el desarrollo personal e institucional promoviendo un compromiso y valores que aporten y se puedan aprovechar en la demanda de los clientes externos para asi ajustarse a las necesidades requeridas.

ACC cuenta con un marco conceptual adaptado a nivel nacional e internacional es compartido y existe un principio y coherencia lo cual define los roles y desempeños de cada profesional o Colaborador.

Dentro de la empresa existen planes anuales que son elaborados por areas según la competencia que se requiera, pero si fuera necesario ajustarla se lo realiza.

Se cuenta con poliiticas internas y codigo etico realizao por miembros de la presidencia expuesto al aerea administartiva siempre manteniendolo por escrito todo proceso que se vaya a realizar. ACC cuenta con un plan de Desarrollo anual,

La Misión Visión Y Valores corporativos se encuentran dentro de los parametors relacionados con el andar de la empresa definiendo la razon de ser de la Institución, los clientes externos son la base fundamental de la empresa es por ello que siempre la empresa se esta ajustando a cambios constantes

Entre los procesos y procedimientos de la empresa se encuentra el mantener capacitado al personal de la empresa estos son constantemente reconocidos por su nivel de profesionalismo para que de esta manera se permita dar una imagen, frente a los clientes

de idoneidad profesional y así se permita enlazar con las demandas de los clientes.

Departamento de Trabajo Social

El departamento de Trabajo Social en American Call Center se creó en el año 2005 empezando con una Trabajadora Social, se creó con un contexto Nacional ajustándose al Código De Trabajo impuesto en el Artículo 42 que dice:

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art, 42 Obligaciones del empleador

24. La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización, Competencia y Procedimiento";

1. Entre los intereses de las autoridades éste departamento se creó con el fin de Orientar a las personas para desarrollar las capacidades que les permitan resolver sus problemas sociales, individuales y/o colectivos.
2. Promover la facultad de autodeterminación, adaptación y desarrollo de las personas.
3. Promover y actuar por el establecimiento de servicios y políticas sociales justas o de alternativas para los recursos socioeconómicos existentes.

4. Facilitar información y conexiones sociales con los organismos de recursos socioeconómicos (articular redes).
5. Conocer, gestionar y promocionar los recursos existentes entre sus potenciales usuarios y los profesionales de otras ramas de las ciencias que pueden estar en contacto con sus potenciales usuarios.

Misión Departamental

“Responsable de asistir al cliente interno en sus requerimientos de salud, bienestar y desarrollo mediante la coordinación que brinda la organización”

Visión

“Promover la integración de los colaboradores con la finalidad de mantener un buen Clima Laboral”.

Valores

El departamento de Trabajo Social se ajusta a los valores corporativos de la empresa.

En el área de Trabajo Social Desarrollan programas Socio-culturales de integración, colaborando y velando por la seguridad Industrial y Salud Ocupaciones del Asesor.

Objetivos del Departamento

Según la información recabada en la Institución y una entrevista a la Trabajadora Social de ACC, se dijo que los objetivos son los siguientes:

- ✓ Asistencia al empleado por necesidades de salud, bienestar, educación.
- ✓ Informar al personal nuevo de los beneficios que otorga la empresa
- ✓ Cumplir con los procedimientos de Recursos Humanos y velar por su cumplimiento a nivel general.

El departamento de Trabajo Social cuenta con una Trabajadora Social titulada; Mónica González Villalba y una estudiante de la Carrera De Trabajo Social de la Universidad Católica De Santiago de Guayaquil, Joy Guadalupe Montalván.

Entre las actividades y roles que se desempeñan en el departamento, asesoramiento al colaborador sobre las prestaciones que otorga el IESS: Seguro por enfermedad General, Maternidad, Préstamos Quirografarios, Hipotecarios, Fondos de Reserva, Subsidios Jubilación, Claves individuales

El departamento de Trabajo Social tiene como interés principal a nivel organizacional vigilar el proceso de control de ausentismo reportados por los líderes y supervisores de Operaciones elaborando una base de datos de ausentismos generados por atenciones médicas y licencias remuneradas, coordinando de esta manera con el área médica las visitas medico sociales domiciliarias y/o hospitalarias en relación al ausentismo presentado por el empleado, manteniendo un archivo físico estadístico.

- Colaborar con el área de Seguridad Industrial en la investigación de accidentes de Trabajo, apoyar al área médica

en la planificación y programación de los eventos de salud como charlas médicas, Campañas de Vacunación, Exámenes Ocupacionales por riesgos del cargo.

- Desarrollar programas preventivos de Seguridad Industrial, Seguridad y Salud Ocupacional.
- Elaborar proyectos Sociales que incorporen a la familia del colaborador a actividades productivas tendientes a mejorar las condiciones de vida.

El Departamento de Trabajo Social será el encargado de dirigir el Proyecto a realizarse, y también es el cual dirige su acción a favor de los empleados de American Call Center, y la forma de hacer llegar los problemas de los Asesores es por medio del Jefe Inmediato, Médico, o directamente el Trabajador se acerca al Dpto. Y en caso de no ser de la competencia se deriva la necesidad presentada por el empleado al área correspondiente esto es Dirección de RRHH, Coordinación de RRHH, Nómina, Operaciones, entre otras.

Capítulo III

Marco Epistemológico y Teórico Conceptual

1-Marco Epistemológico

Para dar una mirada más amplia y profunda el siguiente diagnóstico posee una mira Ecosistémica Según Urie Bronfenbrenner (1987) ésta teoría comprende propone una perspectiva ecológica del desarrollo de la conducta humana. Esta perspectiva concibe al ambiente ecológico como un conjunto de estructuras seriadas y estructuradas en diferentes niveles, en donde cada uno de esos niveles contiene al otro.

Bronfenbrenner denomina a esos niveles el microsistema, el mesosistema, el exosistema y el macrosistema. El microsistema constituye el nivel más inmediato en el que se desarrolla el individuo (usualmente la familia); el mesosistema comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente; al exosistema lo integran contextos más amplios que no incluyen a la persona como sujeto activo; finalmente, al macrosistema lo configuran la cultura y la subcultura en la que se desenvuelve la persona y todos los individuos de su sociedad.

Bronfenbrenner (1987) argumenta que la capacidad de formación de un sistema depende de la existencia de las interconexiones sociales entre ese sistema y otros. Todos los niveles del modelo ecológico propuesto dependen unos de otros y, por lo tanto, se requiere de una participación conjunta de los diferentes contextos y de una comunicación entre ellos.

Al relacionar la teoría Ecosistémica con el problema a trabajar la concepción del desarrollo humano en su teoría Bio-ecológica, esta teoría, el desarrollo es concebido como un fenómeno de continuidad y cambio de las características Bio-psicológicas de los Asesores Telefónicos esto quiere decir, tanto de grupos como de los individuos.

El elemento crítico de este modelo es la experiencia que incluye no sólo las propiedades objetivas sino también las que son subjetivamente experimentadas por las personas que viven en ese ambiente.

Bronfenbrenner y Ceci (1994) argumentan que, en el transcurso de la vida, el desarrollo toma lugar a través de procesos cada vez más complejos en un activo organismo Bio-psicológico. Por lo tanto el desarrollo es un proceso que deriva de las características de los seres humanos en éste caso los Asesores Telefónicos lo cual incluyendo las características genéticas y del ambiente en el que se desenvuelven, tanto el inmediato como el remoto y dentro de una continuidad de cambios que ocurren en éste a través del tiempo.

Esta Teoría puede funcionar como un contexto efectivo y positivo del desarrollo humano).

Desde el enfoque Ecosistémico se puede decir que los Seres Humanos están en constantes cambios y evolución frente a los problemas familiares, laborales y de interrelación social lo cual busca satisfacer las necesidades Bio-Psico-Afectivas de cada uno.

Esta Teoría puede funcionar como un contexto efectivo y positivo la de desarrollo humano.

Género

Es el conjunto de características sociales, culturales, políticas, psicológicas, jurídicas, económicas asignadas al ser humano de acuerdo al sexo; el sexo se hereda y el género se adquiere a través del aprendizaje cultural.

El género está estrechamente vinculado al factor cultural y social; que se expresa entre hombres y mujeres; el género comprende la diversidad; lo que está en la ideología de las personas funciona como reguladora del comportamiento; contribuir al cambio del pensamiento, no se trata de prohibiciones, sino de educación y sensibilización

Marco Teórico Conceptual

La Teoría del Desarrollo Humano

Según (Kohleberg, 2000) El Desarrollo Humano es la Disciplina científica del conocimiento que agrupa elementos de la biología, la fisiología, la medicina, la educación, la psicología, la sociología y la antropología.

Como Objetivo Principal es: describir y explicar los cambios sufridos por los individuos a lo largo de su desarrollo vital social

Entre más sepamos sobre cómo y porqué crecemos o cambiamos y más control tengamos sobre éste proceso, mayor será nuestra influencia positiva sobre la vida

La Teoría Neurológica

Según (TimothyLeary, 1988)

"Para comprender el espacio neurológico, el doctor Leary asume que el sistema nervioso consiste en ocho circuitos potenciales, o "mecanismos", o mini cerebro.

-El circuito de biosupervivencia. Este cerebro invertebrado fue el primero en evolucionar (hace de 2 a 3 miles de millones de años) y es el primero en activarse cuando nace una criatura humana. Programa la percepción en una especie de encasillamiento dividido en cosas buenas-nutritivas (hacia las que se siente atraído) y cosas peligrosas-tóxicas (de las que huye o a las que ataca).

-El circuito emocional. Este segundo y más avanzado biocomputador se formó cuando aparecieron los vertebrados y empezaron a competir por el territorio (quizás unos 500.000.000 de años antes de Cristo). En el individuo este enorme túnel de realidad es activado cuando las cintas maestras del ADN disparan la metamorfosis del arrastrarse hacia el andar. Como saben todos los padres, el niño que empieza a caminar ya no es una criatura pasiva (orientada a la biosupervivencia) sino un mamífero político, lleno de exigencias territoriales físicas (y psíquicas), rápido en entrometerse en los asuntos familiares y en la toma de decisiones.

La teoría Conductista

Teoría Conductista según (PAVLOV, 1988) con su énfasis sobre los métodos experimentales, se focaliza sobre variables que pueden observarse, medirse y manipular y rechaza todo aquello que sea subjetivo, interno y no disponible. En el método experimental, el procedimiento estándar es manipular una variable y luego medir sus efectos sobre otra. Todo esto conlleva a una teoría de la personalidad que dice que el entorno de uno causa nuestro comportamiento. Bandura consideró que esto era un poquito simple para el fenómeno que observaba (agresión en adolescentes) y por tanto decidió añadir un poco más a la fórmula: sugirió que el

ambiente causa el comportamiento; cierto, pero que el comportamiento causa el ambiente también. Definió este concepto con el nombre de determinismo recíproco: el mundo y el comportamiento de una persona se causan mutuamente. Más tarde, fue un paso más allá. Empezó a considerar a la personalidad como una interacción entre tres "cosas": el ambiente, el comportamiento y los procesos psicológicos de la persona. Estos procesos consisten en nuestra habilidad para abrigar imágenes en nuestra mente y en el lenguaje. Desde el momento en que introduce la imaginación en particular, deja de ser un conductista estricto y empieza a acercarse a los cognocivistas. De hecho, usualmente es considerado el padre del movimiento cognitivo.

La Teoría de la Comunicación

Según (ANTONIO PASQUALI 1987)

La comunicación ocurre cuando hay "interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor)" realizando la "ley de bivalencia", en la que todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor. "Es la correspondencia de mensajes con posibilidad de retorno mecánico entre polos igualmente dotados del máximo coeficiente de comunicabilidad".

Los únicos entes capaces de presentar comportamientos comunicacionales y sociales, de transmitir y recibir intelectual y sensorialmente son los seres racionales, (los seres humanos) los cuales poseen lo que Pasquali denominó el "con-saber" de la conciencia de la co-presencia de ambos para que se de la comunicación, (el saber que existen dos presencias, la del "otro" y la propia), que interactúan simétricamente, tratando de acondicionar

la voluntad de entendimiento mutuo, es lo que se denomina diálogo. Expresa que "No hay "comunicación" ni relaciones dialécticas de otro tipo con la naturaleza y la materia bruta" en este caso sólo existe una "relación monovalente" o una "relación de información", donde los mensajes emitidos no tendrían retorno mecánico, ya que los participantes presentan un bajo coeficiente de comunicabilidad.

Todas las Teorías antes mencionadas tienen relación con el problema a Investigar dentro de la Empresa American Call Center; cuando se habla de la teoría del Desarrollo Humano hacemos referencia a los cambios ocurridos a través del tiempo y cuando hablamos de Disonía Neurovegetativa nos habla que las personas más vulnerables a la DNV, son personas q han sufrido algún cambio psíquico o físico llevando relación con la Teoría Neurológica; describiendo al sistema Nervioso como el principal protagonista, en la bio-supervivencia del Ser Humano y el circuito de la Emociones.

La teoría Conductista y de la Comunicación se relacionan con el Problema puesto que el conductismo estudia el comportamiento de una persona a través de la vida y los trastornos que pueda tener y La Comunicación busca analizar comportamientos comunicacionales y sociales, de transmitir y recibir intelectual y sensorialmente que los seres humanos realizamos.

Capítulo IV

Marco Normativo y Estratégico del Proyecto

Nacional (Descripción y Marco Normativo y Estratégico)

Derecho Laboral en el Ecuador

El ejercicio profesional del Trabajador Social en el área laboral le exige tener conocimiento sobre dirección y manejo de personal y como esas relaciones laborales se desenvuelven dentro de un marco jurídico normativo que están contenidas en la Constitución, Leyes, Reglamentos, Tratados y Convenios Internacionales.

Por lo que es pertinente que el profesional del Trabajo Social conozca los aspectos más relevantes del marco legal en cuanto a derechos y obligaciones manifestadas en la Constitución y Código de Trabajo como del sistema de Seguridad social y Legislación en Salud Ocupacional.

Constitución de la República del Ecuador (Constitución, 2010)

Los trabajadores de American Call Center están amparados por la Constitución de la República del Ecuador al garantizarles una remuneración justa en un ambiente de trabajo saludable.

El Estado, garantizará a las personas trabajadoras el pleno respecto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones

justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.... (Constitución Art. 33).

Será deber y responsabilidad primordial del Estado el derecho a la seguridad social. La Seguridad Social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. (Constitución Art. 34).

El Estado reconocerá a las jóvenes y los jóvenes como actores estratégicos del desarrollo del país, y fomentará su incorporación al trabajo en condiciones justas y dignas, con énfasis en la capacitación, la garantía de acceso al primer empleo (Constitución Art. 39).

El Estado brindará protección especial contra cualquier tipo de explotación laboral o económica. Se prohíbe el trabajo de menores de quince años, y se implementarán políticas de erradicación progresiva del trabajo infantil. El trabajo de las adolescentes y los adolescentes será excepcional, y no podrá conculcar su derecho a la educación ni realizarse en situaciones nocivas o peligrosas para su salud o su desarrollo personal. Se respetará, reconocerá y respaldará su trabajo y las demás actividades siempre que no atenten a su formación y a su desarrollo integral. (Constitución Art. 46).

Cada Art, antes mencionada hace prevalecer los Derechos de los Trabajadores De American Call Center, El Estado garantiza a las personas con discapacidad el trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas. (Constitución Art. 47) lo cual se cumple dentro de american Call center.

Decreto Ejecutivo 1188 (1188, 2010)

En el artículo 53 de la Constitución Política de la República dispone que el Estado garantice la prevención de las discapacidades y la atención y rehabilitación integral de las personas con discapacidad, en especial en casos de indigencia.

Para dar cumplimiento a lo que establece la Constitución, el Ecuador ante los organismos internacionales se comprometió a prestar atención a las personas con discapacidades a fin de hacer efectivo los derechos reconocidos por los mismos.

Por esto mediante Decreto Ejecutivo 1188Artículo 1, se declaro como política del Estado Ecuatoriano el respeto y protección de los derechos de las personas con discapacidad. Implementando acciones oportunas para dar una atención eficaz a este grupo poblacional en riesgo, dotando a los ciudadanos y ciudadanas con

discapacidad de ayudas técnicas, insumos médicos, medicamentos, mejorando el acceso a la prestación de servicios de salud, educación, capacitación e inclusión laboral.

Convención Internacional del Trabajo OIT (OIT, 2011)

El Derecho Internacional del Trabajo desde el punto de vista jurídico no sólo está constituido por un organismo como lo es (OIT) Organización Internacional del Trabajo; sino que también posee un sistema de normas positivas que buscan regular las relaciones jurídico laborales, condiciones generales del trabajo y leyes sociales en el seno de los diferentes Estados miembros de la Organización.

Las normas internacionales del Trabajo emanadas de la OIT son fundamentalmente dos: los Convenios y las Recomendaciones.

El Ecuador ha ratificado numerosos convenios de la Organización internacional del Trabajo (OIT) cincuenta y cinco (55) vigentes en la actualidad de los que treinta (30) tratan específicamente sobre la seguridad y salud en el trabajo. El número 148 sobre el medio ambiente de trabajo. El número 121 sobre las prestaciones en caso de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Un tema fundamental de la Organización Internacional del Trabajo OIT, desde su creación en el año 1919, ha sido la protección de los trabajadores contra las enfermedades y los accidentes relacionados con su entorno de trabajo.

Por lo tanto ha puesto especial énfasis en la definición de una estrategia en materia de salud y seguridad en el trabajo. Precisamente en las conclusiones de la Conferencia Internacional del Trabajo en su 91ava. Reunión, en el año 2003, se esbozaron los elementos esenciales de una estrategia en tal sentido.

En consenso se expresó que la única forma de lograr mejoras permanentes en materia de seguridad y salud en el trabajo, es a través de una estrategia que descansa en un enfoque preventivo y una cultura de seguridad, en cuyo desarrollo juega un papel fundamental los instrumentos normativos creados por la OIT, y acogidos por la mayoría de países miembros, en el transcurso de los años.

La OIT ha propuesto una estrategia en Seguridad, Salud y Trabajo (SST) integrada por dos pilares fundamentales:

- a) La implantación y mantenimiento de una cultura nacional de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo, y
- b) La introducción de un enfoque de sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, tanto a nivel país, como a nivel de las organizaciones.

Ley de Seguridad Social (Seguridad, 2010)

Establece en su (Artículo 56) el sistema nacional de seguridad social, indicando que “La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad y suficiencia, para la atención de las necesidades individuales y colectivas, en procura del bien común”

Se crea el Seguro General Obligatorio y define las contingencias que cubre, establece el mandato de la extensión de dicho Seguro, al ámbito urbano y rural, y a la población asalariada y no asalariada (Artículo 57).

Define al IESS como institución gestora del Seguro General Obligatorio, con carácter tripartito en el gobierno, establece el carácter descentralizado y desconcentrado de su organización y gestión.

Ley Reformatoria a la Ley de Seguridad Social (Seguridad, 2010)

Cronología

La Ley reformativa de la Ley de Seguridad Social beneficia a 276.408 pensionistas del IESS, que incrementarán sus pensiones entre 40 y 60 dólares en el 2010.

Los 276.498 pensionistas están considerados en cuatro grupos: 17.704 por invalidez; 168.790 por vejez; 56.672 por viudedad; 33.242 por orfandad.

A partir del 2011 las pensiones se incrementarán automáticamente por medio de cinco coeficientes, con lo cual quienes menos reciben, tendrán un incremento mayor.

Para las viudas sus pensiones se incrementan del 40 a 60% en relación con la renta de su cónyuge o conviviente reconocido.

Otros beneficios

Los hijos e hijas de los afiliados y pensionistas recibirán servicios gratuitos de salud hasta los 18 años y por primera vez en Ecuador los viudos de las afiliadas tienen derecho a recibir sus pensiones.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC)

La normativa que consagra el derecho del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), se encuentra bajo vigilancia del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y del que Ecuador es Estado Parte, desde su entrada en vigor, el 03 de enero de 1976. En el artículo 7º del PIDESC, se consigna que: “Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al goce de condiciones de trabajo, equitativas y satisfactorias, que le aseguren en especial:...b) La seguridad y la higiene en el trabajo”.

De forma complementaria, el artículo 12º de este Pacto, define el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental, y la necesidad de que los Estados Partes, adopten las medidas pertinentes que aseguren un disfrute pleno de este derecho. Medidas que entre otros objetivos, incluirán el “mejoramiento en todos sus aspectos de la higiene del trabajo y del medio ambiente”.

Art. 7.- “Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al goce de condiciones de trabajo, equitativas y satisfactorias, que le aseguren en especial..... b) La seguridad y la higiene en el trabajo”

Art. 12.- Define el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental, y la necesidad de que los Estados Partes, adopten las medidas pertinentes que aseguren un disfrute pleno de este derecho medidas que incluirán el “mejoramiento en todos sus aspectos de la higiene del trabajo y del medio ambiente”

Código de Trabajo (Código, trabajo 2011)

El Código de Trabajo del Ecuador, trata sobre los riesgos de trabajo, obligaciones y derechos del trabajador y empleador. Ley que fue promulgada pensando en la protección de los trabajadores, que ejecutan sus labores en un esquema de subordinación y remuneración formal los cuales norman las condiciones de

seguridad que deben prevalecer en distintas actividades económicas, como lo establece los siguientes artículos del mencionado código:

De los efectos del contrato de trabajo

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

(Código, trabajo 2011)

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Según el Código De Trabajo en el Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código; Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las disposiciones legales y a las órdenes de las autoridades sanitarias; Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los

locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;

Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos; Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros.

Los empresarios que no dieran cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación;

Dentro de éste artículo la Trabajadora Social Cumple un rol sumamente importante; Llevando un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan; ser{a la

encargada de hacer conocer todos los Derechos y porque leyes están amparados sus usuarios , proporcionando oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

Dentro del Código de Trabajo del Art.42 también, encontramos

Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección

Del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad

Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;

Respetar las asociaciones de trabajadores; Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida.

Los trabajadores comisionados gozarán de licencia por el tiempo necesario y volverán al puesto que ocupaban conservando todos los derechos derivados de sus respectivos contratos; pero no ganarán la remuneración correspondiente al tiempo perdido;

Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;

Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese efecto sean indispensables. Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales;

En el Art.42; 18 dice; Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador; Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de

Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y

de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social

Las empresas empleadoras registradas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social están obligadas a exhibir, en lugar visible y al alcance de todos sus trabajadores, las planillas mensuales de remisión de aportes individuales y patronales y de descuentos, y las correspondientes al pago de fondo de reserva, debidamente selladas por el respectivo Departamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Los inspectores del trabajo y los inspectores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tienen la obligación de controlar el cumplimiento de esta obligación; se concede, además, acción popular para denunciar el incumplimiento.

Las empresas empleadoras que no cumplieren con la obligación que establece este numeral serán sancionadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con la multa de un salario mínimo vital, cada vez, concediéndoles el plazo máximo de diez días para este pago, vencido el cual procederá al cobro por la coactiva;

Contratar personas discapacitadas según sus aptitudes y de acuerdo a las posibilidades y necesidades de la empresa; y,

Contratar un porcentaje mínimo de trabajadoras, porcentaje que será establecido por las Comisiones Sectoriales del Ministerio de Trabajo y Empleo, establecidas en el artículo 122 de este Código.

Según el Art. 45 del Código de Trabajo de Las Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero

Apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa

o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y, j) Las demás establecidas en este Código.

(Código, trabajo 2011)

De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones

Parágrafo 1ro. De las jornadas y descansos

Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

Art. 49.- Jornada nocturna.- La jornada nocturna, entendiéndose por tal la que se realiza

Entre las 19H00 y las 06H00 del día siguiente, podrá tener la misma duración y dará derecho a igual remuneración que la diurna, aumentada en un veinticinco por ciento.

Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzosos.- Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias. Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las

circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores.

Plan Nacional del Buen Vivir (Plan Nacional, 2009-2013)

El Plan Nacional del Buen vivir constituye una política nacional que expresa el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo acentuando énfasis en la prevención de los riesgos y daños laborales, en un marco donde se garantiza el trabajo estable en condiciones dignas y velando por el cumplimiento de los derechos laborales. Incorpora además la atención a las personas con discapacidad, promoviendo remuneraciones justas y sin discriminación como los expresan las siguientes políticas:

-Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas.

Valorar todas las formas de trabajo, generar condiciones dignas para el trabajo y velar por el cumplimiento de los derechos laborales.

Promover el conocimiento y plena aplicación de los derechos laborales.

Reformar la legislación laboral y fortalecer los mecanismos de control, sensibles a las diversidades, para eliminar el trabajo precario, la tercerización laboral y asegurar relaciones laborales directas y bilaterales.

Aplicar medidas específicas para garantizar la existencia, funcionamiento y articulación de las organizaciones de trabajadoras y trabajadores, así como para resolver los conflictos laborales en condiciones justas.

Apoyar iniciativas de trabajo autónomo preexistentes mejorando sus condiciones de infraestructura, organización y el acceso al crédito en condiciones de equidad.

Proveer prestaciones de seguridad social eficiente, transparente, oportuna y de calidad para todas las personas trabajadoras, cualquiera sean las formas de trabajo que desempeñen.

Consolidar el Régimen Solidario de Cesantía.

Generar normas y regulaciones que atiendan las características y necesidades específicas del trabajo autónomo. (Política 6.1)

-Impulsar el reconocimiento del trabajo autónomo, de cuidado humano, de cuidado familiar y de autoconsumo, así como la transformación integral de sus condiciones.

Cuantificar y visibilizar el aporte del trabajo de cuidado humano, de autoconsumo y auto sustento.

Dotar de infraestructura y servicios públicos para el cuidado humano, propiciando el empleo digno de jóvenes en estas actividades, con énfasis en la atención a personas con discapacidades severas.

Incrementar la cobertura de seguridad social y la capacitación a quienes cuiden a personas con discapacidad que requieran atención permanente (Política 6.2)

-Entre otras de las políticas está; Promover el pago de remuneraciones justas sin discriminación alguna, propendiendo a la reducción de la brecha entre el costo de la canasta básica y el salario básico.

Revisar anualmente el salario básico establecido en la ley, por sectores de la economía (Política 6.4)

-Impulsar actividades económicas que conserven empleos y fomenten la generación de nuevas plazas, así como la disminución progresiva del subempleo y desempleo.

Impulsar programas e iniciativas privadas que favorezcan la incorporación de jóvenes a actividades laborales remuneradas. (Política 6.5).

Capítulo V

Justificación del Proyecto

En el Proyecto presente, de la práctica Pre Profesional realizada en la empresa American Call Center se intenta evidenciar los problemas identificados (ver anexo 3 Matriz de Jerarquización de problemas), teniendo como los / las principal Actores involucrados a los / las Asesores /as Telefónicos, se seleccionó el siguiente problema a intervenir; “Incremento de casos de Disonía Neurovegetativa en Asesores Telefónicos”

A continuación analizaremos éste problema y la forma como se presenta en American Call Center.

Definiciones del Problema

El Dr. Pablo Rubén Koval (2006) Médico Especialista , afirma que la Disonía Neurovegetativa no es un diagnóstico genuino, sino un término que ayuda a salir del paso cuando el paciente presenta una forma patológica y generalizada de reaccionar frente a estímulos internos o externos y no se lo puede encasillar en ningún otro diagnóstico y el sistema nervioso vegetativo juega un papel de primer orden en todas las manifestaciones vitales del ser humano, en el estado de Disonía vegetativa el sistema nervioso reacciona en forma inadecuada y cualquier alteración del equilibrio surgida en

un determinado sitio del cuerpo o de la mente puede traducirse en manifestaciones patológicas generalizadas.

Según la ALDE (Asociación de lucha contra la Distonía) afirma que la *“Distonía se designa un trastorno motor caracterizado por unas contracciones sostenidas e involuntarias que, según su localización, provocan comportamientos anormales de una parte o de todo el cuerpo, acompañadas o no de movimientos anormales. Ello a menudo origina retorcimientos o torsiones de las partes afectadas. El desorden es secundario a una disfunción del sistema nervioso central que afecta al movimiento”*

Es interesante señalar que los pacientes con Distonía neurovegetativa cuyos estudios clínicos resultan frecuentemente negativos son los que más medicamentos recetados consumen.

Según la información recabada dentro de la empresa American Call Center, la Medica Interna manifiesta que la Distonía Neuro Vegetativa *“Es un trastorno psicossomático, es la alteración de los Nervios de nuestro organismo, esta Distonía hace que el cuerpo reacciona mal ante diferentes estímulos, como el ejercicio y el estrés, disminuye la concentración y ayuda a que somatice con malestares los momentos Es importante indicar que este síntoma es resultado de procesos neurológicos”*(Dra. Luisa Linthon).

Definiendo la problemática desde el Dpto de Trabajo Social de la Empresa American Call Center *“La Distonía Neurovegetativa es una terminología nueva pero que está extremadamente relacionada con los problemas sociales, problemas internos y externos del usuario lo que usualmente se lo conoce como “Estrés laboral o Estrés Social” que son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno que rodea a las personas y que producen situaciones de estrés. Los estresores pueden ser de índole individual, grupal y organizacional. Actualmente dentro de ACC se está incrementando*

los casos de D.N.V o(Estrés laboral) producidos por problemas familiares, de pareja, de interacción grupal entre Asesores Telefónicos y su ambiente Organizacional , las personas se vuelven asintomáticas y es por esto que se producen alteraciones en el sistema nervioso y esto produce un gran impacto a nivel de Empresa”

(Mónica González; Trabajadora Social 2011)

El estrés laboral es la reacción que puede tener exigencias y presiones laborales que no se ajusta a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (OIT 1986;1992)

Hoy en día se reconoce que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores.

Es esta respuesta de los individuos a las diferentes situaciones que se le presentan, la que conlleva a una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, y al mismo tiempo le permite responder adecuadamente a las demandas externas.

"Se ha definido el estrés como esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido, como información que el sujeto interpreta, como amenaza de peligro o como imposibilidad de predecir el futuro". (Peiró, 1992

Según Pose,2005 existen dos clases de estrés; y define el eustrés como un estado en el cual las respuestas de un individuo ante las demandas externas están adaptadas a las normas fisiológicas del

mismo el Eustrés es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas.

Según Pose,2005 cuando las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo, se pasa al estado de Distrés o mal estrés.

Se puede decir que el estrés puede ser visto como un fenómeno de adaptación en los individuos ya que depende de cada persona y de la situación que se le presente el tipo de respuesta que proporcione a su entorno y esta le podrá beneficiar o no en su crecimiento personal y/o profesional.

3.2.Descriptores o Manifestaciones (American Call Center 2011)

El problema del Incremento de casos de DistoniaNeuro Vegetativa en Asesores Telefónicos, se da de la siguiente forma:

6 a 8 casos diarios como promedio dentro de A.C.C diagnosticados con DistoniaNeuro Vegetativa.

La Médica Interna afirma que estos casos son más comunes en Asesores que consumen medicamentos que bloquean a un sistema vegetativo o sistema nervioso central

En la base de datos de Ausentismo de American Call Center se registra mensualmente un aproximado de 190 casos Diagnosticados con Distonia Neuro Vegetativa. **(Base mensual de Ausentismo A.C.C.2011)**

Como las más frecuentes manifestaciones que se evidencia en la historia de vida de los / las Asesores Telefónicos, es muy frecuente encontrar problemas desde la más temprana infancia como traumatismos, infecciones, enfermedades mal curadas, dentadura defectuosa,

Como otras de las más evidentes manifestaciones encontramos el Aislamiento Laboral, Preocupación, Temor ,Tristeza , disgustos, cambios de humor repentinos, poca concentración, alteraciones respiratorias, taquicardias, dificultad para la toma de decisiones, sensación de confusión, Stress. (Base de Datos de la Medica Interna A.C.C2011)

Los / las Asesores Telefónicos afirman que sus manifestaciones también se deben a problemas de índole económico y familiar lo cual el Área de Recursos Humanos lo considera como un problema

de fuerte impacto a nivel de empresa, ya que si poseen un trabajador con un nivel de Distonía Neurovegetativa se comienza un proceso de afectación a nivel de relaciones interpersonales u organizacionales que se refleja directamente a la Empresa A.C.C. , la calidad de atención al cliente y el rendimiento de los / las Asesores Telefónicos se torna baja y puede llegar a ser insatisfactoria.

Los A.T. como ente principal de la organización, analizando el punto de vista; “un trabajador que posee Distonía Neurovegetativa posee una deficiente comunicación e interrelación familiar y personal es muy probable que se tenga como resultado un Asesor Telefónico más vulnerable a afectaciones a su salud”.

Desde un estudio a nivel del Área de Trabajo Social conjuntamente con el Dpto. Médico, la DistoniaNeuro Vegetativa produce cambios a nivel Social; nos encontramos con personas que dedican la mayoría parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral o el cumplimiento de las Políticas Organizacionales, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos etc., Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan la D.N.V. Como agentes estresantes que

hace más vulnerable a la Disonía Neurovegetativa y que suele manifestarse en cualquier nivel Social como es evidenciado en los Usuarios de A.C.C. apareciendo con intensidad cuando las demandas laborales de la empresa se torna a una manera de exigencia en el cumplimiento de las metas mensuales.

Análisis de factores que generan o agravan el problema

Este problema de Salud que tiene un fuerte impacto Social se lo entiende que responde a múltiples causas de índole individual, social, económico, de salud, etc. Puesto que los síntomas son de naturaleza somática y mental que alterna un estado de normalidad con otro súbitamente alterado la enfermedad, la Disonía Neuro Vegetativa como un factor que genera un problema a nivel de la familia y relaciones interpersonales de forma que el medio ambiente afectan al individuo se puede señalar que en los / las Asesores Telefónicos actúan de acuerdo a características individuales (físicas, psíquicas y espirituales); y desencadenan mecanismos y reacciones fisiológicas, psicológicas y sociales que pueden tener variadas consecuencias. En base a esta esquematización que se ha logrado hacer dentro de un estudio de American Call Center se ha Organizado en tres grupos las causas más importantes (ver anexo 2 Árbol del Problema) que se refieren a los / las Asesores Telefónicos, El Entorno Familiar y La Empresa,

A continuación se analizara las Causa Directa encontradas;

Causa Directa 1:

Condiciones Bio-Psico-Afectiva predispone la Distonia Neuro Vegetativa en Asesores Telefónicos.

Según el (Dr. Bergman) 2003 se entendió que la Distonia Neuro vegetativa, es una capacidad de reacción falsa sin sustrato morfológico tangible, en donde el acento se pone sobre la regulación fallida y así con esto tenemos el camino abierto hacia una observación del organismo humano que posee el sistema nervioso de la Condiciones Biológicas Los factores son inherentes a la fisiología del organismo y menos susceptibles de modificación que los demás factores como las enfermedades más recurrentes y estos son afectados en Los / las Asesores Telefónicos como elementos que influyen de forma muy directas.

Las condiciones psicológicas que afecta a los Asesores telefónicas son evidenciadas en los procesos psíquicos o mentales del funcionamiento, no hay pensamientos, sentimientos o recuerdos, cuya realización no implique la activación de algún área del cerebro (lo psicológico). Aunque se pueda distinguir los procesos estrictamente fisiológicos como, por ejemplo, un impulso nervioso, de un proceso psíquico o psicológico, como por ejemplo un recuerdo o un sentimiento de tristeza, nadie parece poner en cuestión que el sistema nervioso central en especial el cerebro, su órgano principal es el "lugar" donde ocurren los procesos psíquicos.

La efectividad es otro factor que predispone a la Disonía Neuro Vegetativa, exponiendo a los pensamientos, los sentimientos y sobre todo la conducta del Asesor Telefónico que estos se ven afectados por las acciones o las características reales, imaginarias o inferidas de otros como la Familia como ente principal, Todas estas condiciones que modifican la conducta humana se encuentran presentes en el día a día y hacen más vulnerables a la D.N.V. Presentada en A.C.C. son innumerables los factores que influyen en la misma, como lo son el ambiente social, clase o posición social económica, la familia, el trabajo., produciendo sentimientos de tristeza ya que la forma de interacción no es la correcta. El factor más predominante dentro de la previa investigación de los Asesores Telefónicos se muestra el cambio de conducta que es demostrada por los integrantes del grupo al que pertenece el A.T. Dentro de la empresa, los cuales les dictan la forma de comportarse e interrelacionarse.

Esta causa Directa de; “Condiciones Bio-Psico-Afectiva predispone la Disonía Neuro Vegetativa en Asesores Telefónicos” es generada por varios factores indirectos que serán descritos a continuación.

Como primer factor indirecto se menciona al Consumo de medicamentos que bloquean al sistema nervioso y la Automedicación, según Pablo Rubén Koval (2006) en cuanto al consumo de medicamentos Es interesante señalar que los pacientes con Disonía neurovegetativa cuyos estudios clínicos resultan frecuentemente negativos son los que más medicamentos

recetados consumen. Los psicofármacos, hipnóticos y sedantes ocupan los primeros lugares, medicamentos que paradójicamente bloquean a un sistema vegetativo ya agotado. Un círculo diabólico peligroso, lo cual producen una descarga en el sistema Nervioso y lo bloquean,

Dentro de la información que se pudo sustraer, se tomó en consideración que muchos de los / las Asesores Telefónicos se automedicaban, desconociendo sus efectos secundarios y que perjudican a la D.N.V. Y esta conlleva a otro factor indirecto como lo es el Bajo control y seguimiento del Diagnóstico acarreado con esto una sobre carga de emociones llevando a una la Baja autoestima e inseguridad de los / las Asesores Telefónicos sintiendo que las relaciones sociales, en lo laboral, de pareja y en lo familiar hay carencia de interés, con el efecto de sentirse Discriminados emocional y físicamente haciéndose más vulnerables a una manipulación emocional.

A demás como otro factor indirecto se muestra las enfermedades mal curadas que se pueden dar por el desconocimiento de una alimentación balanceada; dentro de American Call Center es evidente que una gran e importante parte de Asesores Telefónicos el consumo de su alimentos es de comida chatarra y/o artificial que a larga éstos terminan afectando al desenvolvimiento laboral y con un nivel alto de predisposición a problemas emocionales y de salud evidenciándose como la enfermedad más frecuente que son

secuelas de enfermedades mal curadas; la enfermedades respiratorias debido a la exposición de cambios climáticos o de temperatura dentro de American Call Center.

Como la última causa indirecta de la causa directa antes mencionada se describe el sentimiento de soledad de Los / las Asesores Telefónicos al vivir solos, generalmente este factor agrava el problema porque estamos hablando de A.T. Que buscan o migran de provincias cercanas de la Costa.

CAUSA DIRECTA 2

Entorno Familiar reacciona en forma Inadecuada para la Distonía Neuro Vegetativa

Según la Teoría Ecosistémica, Bronfenbrenner(1987) ésta teoría comprende y propone una perspectiva ecológica del desarrollo de la conducta humana. Esta perspectiva concibe al ambiente ecológico como un conjunto de estructuras seriadas y estructuradas en diferentes niveles, en donde cada uno de esos niveles contiene al otro.

Bronfenbrenner denomina a esos niveles el microsistema, el mesosistema, el exosistema y el macrosistema. El microsistema constituye el nivel más inmediato en el que se desarrolla el individuo (usualmente la familia); el mesosistema comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente; al exosistema lo integran contextos más amplios que no incluyen a la persona como sujeto activo;

finalmente, al macrosistema lo configuran la cultura y la subcultura en la que se desenvuelve la persona y todos los individuos de su sociedad.

El factor directo encontramos las formas disfuncionales de comunicación familiar, que dentro de lo investigado con los Asesores Telefónicos las interconexiones sociales y entre el sistema familiar o empieza a disminuir la participación dentro de la familia lo cual influye en la forma de relacionarse con el demás entorno laboral o de la sociedad en general disminuye y se focaliza sobre variables que pueden observarse, medirse y manipular y rechazando el entorno y las relación interpersonal del A.T.. Todo esto conlleva a que el entorno de uno causa influye directamente en nuestro comportamiento, y dentro del espacio laboral el comportamiento causa el ambiente.

La excesiva carga afectiva en los A.T. Se evidencia recurrentemente en el Dpto. De Trabajo Social por lo cual se percibe una situación amenazadora y se ve reflejado en algunas ocasiones con conductas asintomáticas todo esto conlleva a una relación autocrática dentro de las líneas de comunicación haciendo sentir o percibir una bajo interés por sus sentimientos y emociones en los A.T. El ambiente familiar negativo, caracterizado por problemas de comunicación, constituye uno de los factores de riesgo más vinculados al desarrollo de alteraciones en la salud mental en los hijos, como síntomas depresivos, ansiedad y estrés. Lo cual esto produce una respuesta de parte de la familia con

patrones repetitivos de comportamiento lo que influye a resultados no deseados afectando al desenvolvimiento del Asesor Telefónico.

Los conflictos familiares de los A.T. Generalmente se dan cuando la familia siente una situación de presión y se requieren de cambios dinámicos o de roles afectando de esta o expresando de una manera inadecuada, los problemas aumentan y la salud se ve afectada de manera importante.

Causa Directa 3:

Políticas Institucionales Afectan y Aumentan la Distorción Neuro Vegetativa en Asesores Telefónicos.

En los / las Asesores telefónicos el desconocimiento de muchas de las Políticas y normativas internas es un factor importante ya que éstas son motivos de una escasa inducción al momento de formar parte de A.C.C. Que conlleva a una mala organización y comunicación interna haciendo que los A.T. Posiblemente no cumplan con los objetivos expuestos mensualmente, Por otra parte ocurren errores en la base de datos de futuros clientes aumentando el nivel de stress puesto que los resultados de las mismas se ven reflejados a sus bonificaciones o salarios haciendo que se les baje el 10% de su salario por incumplimiento de normas llevando al Asesor Telefónico a una presión frente a las expectativas de su estabilidad laboral y salario que todo esto tiene un estímulo exterior que responde con una reacción, y ante las exigencias del medio

laboral hace diariamente sobre el A.T. Obteniendo como un conjunto de fuertes emociones negativas producidas en nuestro cerebro que afectan a la vida diaria, el cuerpo y todas las tareas que realizan, haciendo que el desempeño no sea el esperado y viviendo a diario un estado de tensión del que no pueden salir fácilmente. Todos estos problemas producidos debido a las exigencias que se enfrentan diariamente se engloban en un solo término que se lo conoce como "Distonìa Neuro Vegetativa o Stress laboral".

Consecuencias

Entre los efectos directos e indirectos se encuentran las consecuencias del problema elegido encontramos:

- Ausentismo laboral
- Aislamiento social
- Consecuencias para la salud mental; depresión ansiedad trastornos de conducta
- Stress laboral y baja concentración
- Incidencia de acciones nivel familiar van en contra de las condiciones emocionales de Asesores telefónicos

- Inestabilidad Económica de Asesores Telefónicos

Como efecto principal de todo el análisis realizado salió un efecto principal que es;

“Deterioro de la Calidad De Vida En los Asesores Telefónicos”

Capítulo VI

Grupo Meta / Objetivo al que se dirige el Proyecto

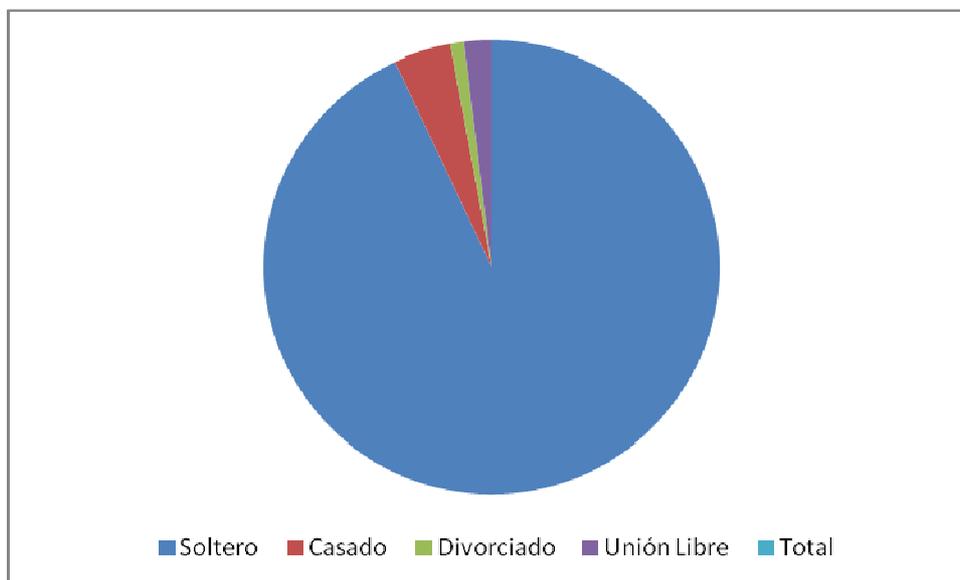
Asesores telefónicos

American Call Center específicamente cuenta con 1.270 Asesores Telefónicos; lo cual el proyecto va dirigido a 450 A.T. Los cuales quienes fueron sacados del archivo de “pacientes que generaron enfermedad” entre los cuales encontramos las Características personales como:

Edad:

Le edad entre Los Asesores Telefónicos va entre los 19 y 33 años de edad,

Tabla #1



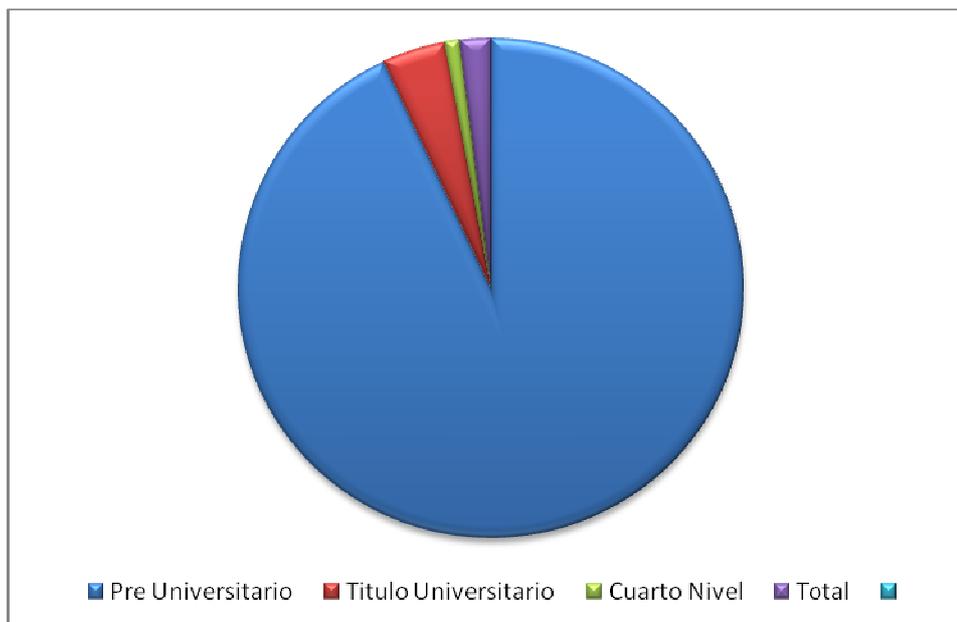
Datos recabados de (American Call Center junio de 2011)

Fuente: American Call Center Nómina Actualizada (2011)Elaboración: Propia

Escolaridad:

En el grado de escolaridad, todos los Asesores deben estar inscritos por lo menos en un PRE Universitario para ser parte de American Call Center en Carreras Administrativas o afines

Tabla # 2



Datos recabados de (American Call Center junio de 2011)

Fuente: American Call Center Nómina Actualizada (2011)Elaboración: Propia

Situación de Salud

En la situación estudiada, entre los Asesores existe un alto índice de enfermedades Respiratorias (Neumológicas) que se dan debido a la Climatización, los cambios bruscos de temperatura en zonas dentro del Dpto. De Operaciones (Lugar donde se encuentran los Asesores)

Las Condiciones Climáticas afectan directamente al desempeño del asesor entre las patologías más comunes encontramos:

Base diaria Dpto Médico American Call Center (2011)

- Bronconeumonía
- Neumonía
- Rinofaringitis
- Faringoamigdalitis
- Bronquitis Aguda
- Alergia
- Asma Bronquial
- Faringitis Aguda

Elaboración: Propia

Situación Laboral

Los Usuarios tienen el cargo de Asesores Telefónicos, divididos en diferentes Campañas telefónicas, con una jornada operativa permanente con diferentes horarios rotativos, Los 365 días del año.

La situación laboral es dividida por personal fijo, personal eventual y personal a tiempo parcial, dando también se da cabida a extranjeros, todos con una estabilidad del Seguro Social y beneficios de Ley.

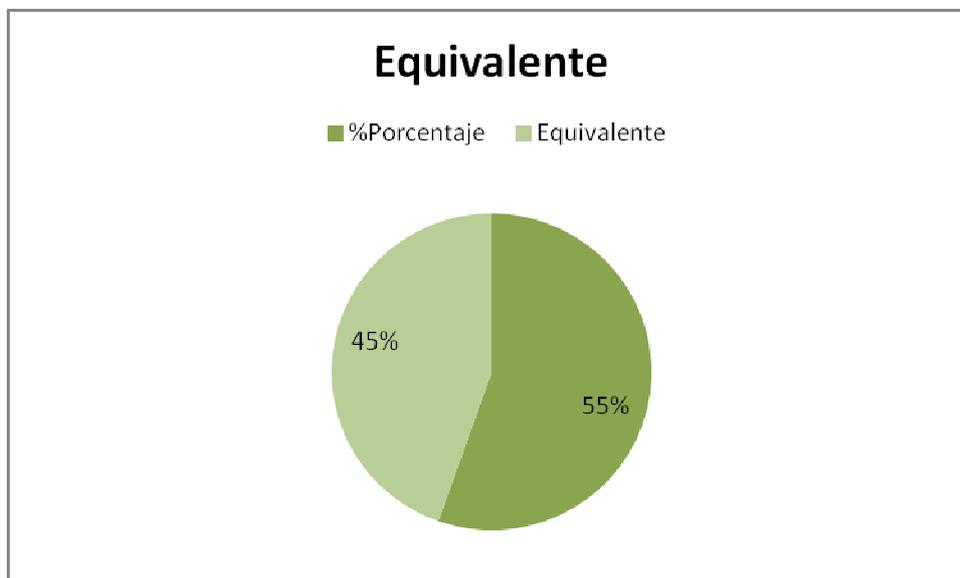
Cuando se nombra que la contratación dentro de American Call Center es dividida, tratamos que el personal Administrativo tiene un tipo de contratación lo cual hace referencia a dos años con el mínimo de período de prueba de tres meses pasados los dos años se convertiría en personal fijo de la empresa, y en los Asesores Telefónicos el tipo de contratación es por un año con su período de prueba de tres meses.

Los Asesores Telefónicos tienen que cumplir con normas internas, o Políticas Internas de la Empresa lo cual ellos firman un contrato donde se lo llama "Compromiso de Confidencialidad" que consiste en el compromiso que va a tener con la empresa en calidad de trabajador o empleador, donde también está el compromiso de cumplir con las normas y políticas internas, unas son a beneficio de ellos, y otras que realmente son motivos de descuentos de su remuneración y alteran la cantidad de salario a fin de mes; entre

una de las sanciones más recurrentes en los Asesores está la Política Interna Art 23. Dentro de la jornada diaria de trabajo tienen que llegar al objetivo diario expuesto por un líder de grupo lo cual No llegar a esta meta significa que para fin de mes, está sanción es del 10% de su remuneración lo cual afecta gravemente al Asesor Telefónico.

En el cumplimiento de leyes y mandatos American Call Center cumple con la ley y el plan de Discapacidad a Nivel Nacional de emplear 3.2% de discapacitados tratando de mejorar y llegar al 4% que la ley lo exige.

Tabla #3



Datos recabados de (American Call Center junio de 2011)

Considerando que estos valores varían mensual o trimestralmente de la Nómina

Capítulo VII
Estrategias del Proyecto

Ver Anexo # 7
Diagrama de Estrategias

En nuestro Proyecto a realizar, a partir del problema ya identificado se construyeron las siguientes estrategias

Finalidad

Se ha mejorado la Calidad de vida en los Asesores Telefónicos de American Call Center.

Propósito

Disminuir el stress en los Asesores Telefónicos

Componente 1

Se ha mejorado las condiciones Bio-Psico-Afectiva predispone la D.N.V.

Objetivos

1.1-.Se ha disminuido el consumo de medicamentos que bloquean el sistema nervioso de A.T.

1.2 -.Se han mejorado los diagnósticos de los A.T.

- 1.3-. Se ha mejorado la autoestima en los A.T.
- 1.4-. Se ha mejorado el rendimiento laboral
- 1.5-.Se ha disminuido el sentimiento de soledad
- 1.6-.Se ha mejorado la integración interpersonal
- 1.7 -.Se han mejorado su nivel económico
- 1.8-.Se ha fortalecido la vinculación de las relaciones familiares
- 1.9.-Se han Mejorado la inadecuada alimentación de los A.T.
- 1.1.1-.Se ha promovido información con énfasis al no consumo de comida chatarra
- 1.1.2-.Se ha disminuido el agotamiento mental

Componente 2

2.-Se ha transformado el entorno familiar mejorando la conducta de los miembros familiares

Objetivos

- 2.1 Se ha mejorado la comunicación familiar
- 2.2.- Se ha mejorado la relación Asesores- Familia
- 2.3-.Se ha disminuido las relaciones autocráticas de a familia
- 2.4Se ha disminuido el riesgo para terceros
- 2.5Se ha fortalecido conocimientos sobre la D.N.V.
- 2.6 Se ha mejorado el clima laboral
- 2.7 Se ha mejorado la colaboración de los miembros familiares hacia los trastornos emocionales

Componente 3

3.-Se ha mejorado algunas Políticas Institucionales que afectan a los Asesores Telefónico

Objetivos

3.1.- Se ha infundido conocimientos sobre las políticas de ACC

3.2.-Se ha mejorado la comunicación laboral

3.3.-Se ha Mejorado los medios informativos

3.4.- se ha mejorado el control de la información emitida de los líderes hacia Asesores

3.5.-Se ha mejorado la Comunicación entre Asesores y jefes directos

3.6.-Se ha restablecido la información de las inducciones de ACC

3.6.-Se ha mejorado la equidad en las sanciones

3.7.-Se ha promovido las motivaciones y bonificaciones

Capítulo VIII

Análisis de Impacto y Factibilidad

(Ver anexo #5)

En el presente capítulo se analizará el impacto y factibilidad del proyecto, teniendo como propósito Disminuir el Stress en los Asesores Telefónicos, se realizara desde las tres dimensiones de impacto social , genero y ambiental.

8.1.-Impacto social

Los objetivos seleccionados tienen un alto impacto Social por lo que los Asesores Telefónicos y sus familias lograran mejorar las relaciones familiares, Mejora la relaciones familiares para que también se refleja el mejoramiento a nivel de la salud, equilibrando su situación emocional y así su entorno tanto a nivel familiar o social vaya mejorando, con el cual se logra elevar el autoestima

Elevar el autoestima además contribuirán a disminuir el alto índice de violencia intrafamiliar pero para afianzar estos logros deben modificar el comportamiento y desarrollar la confianza en sí mismo y en el entorno que les rodea, sintiéndose pro-activos y valorados por los demás.

Impacto de equidad de género

Referente al impacto de equidad de género de los objetivos seleccionados se busca lograr un alto impacto de equidad por lo que se busca promover una relaciones equitativas y democráticas dentro del entorno familiar y a nivel social también se promueve el apoyo mutuo entre los miembros de las familias, fortaleciendo la equidad de roles y funciones al interior de la familia y dentro de la Empresa en los Asesores Telefónicos

Es por esto que para mejorar la situación se tiene que ayudar a los Actores involucrados en las actividades que permitan superar y fortalecer motivándolos a que posean igualdad de géneros en el desempeño o ejercicio de sus labores tanto dentro del Hogar como en el ámbito laboral.

Impacto Ambiental

En cuanto a la dimensión ambiental el proyecto tiene un porcentaje bajo nivel de impacto ambiental, y es por esto que dentro de las actividades que se han de realizar se ha promovido a la participación de los actores principalmente de las familias, y empresa a que se desarrollen campañas preventivas o la aplicación de sistemas de reciclaje, dando así como un resultado positivo ya que se promueve de alguna manera al mejoramiento del entorno ambiental.

El Presente Proyecto, si tiene Factibilidad puesto que mucho de los fondos con los que se vana trabajar son propios, y de esta manera

la Empresa tiene un impacto económico menor, lo cual hace factible la propuesta.

Capítulo IX

Plan de Acción

El presente Proyecto ha desarrollado una serie de acciones en base a los objetivos, estrategias planteadas. Para ello, se han determinado unos Modelos de Intervención en Trabajo Social, desde los cuales se han desarrollado procesos de actividades a ejecutar durante el proyecto.

Para dar una mirada más amplia y profunda es necesario mencionar que este proyecto se lo ha realizado desde una mirada d Ecosistémica Según Urie Bronfenbrenner,(1987) ésta teoría comprende propone una perspectiva ecológica del desarrollo de la conducta humana. Bronfenbrenner denomina a esos niveles el microsistema, el mesosistema, el exosistema y el macrosistema. El microsistema constituye el nivel más inmediato en el que se desarrolla el individuo (usualmente la familia); el mesosistema comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente; al exosistema lo integran contextos más amplios que no incluyen a la persona como sujeto activo; finalmente, al macrosistema lo configuran la cultura y la subcultura en la que se desenvuelve la persona y todos los individuos de su sociedad.

Bronfenbrenner (1987) argumenta que la capacidad de formación de un sistema depende de la existencia de las interconexiones

sociales entre ese sistema y otros. Todos los niveles del modelo ecológico propuesto dependen unos de otros y, por lo tanto, se requiere de una participación conjunta de los diferentes contextos y de una comunicación entre ellos.

Al relacionar la teoría Ecosistémica con el problema a trabajar la concepción del desarrollo humano en su teoría bio-ecológica, esta teoría, el desarrollo es concebido como un fenómeno de continuidad y cambio de las características bio-psicológicas de los Asesores Telefónicos esto quiere decir , tanto de grupos como de los individuos.

El elemento crítico de este modelo es la experiencia que incluye no sólo las propiedades objetivas sino también las que son subjetivamente experimentadas por las personas que viven en ese ambiente.

Bronfenbrenner y Ceci (1994) argumentan que, en el transcurso de la vida, el desarrollo toma lugar a través de procesos cada vez más complejos en un activo organismo bio-psicológico. Por lo tanto el desarrollo es un proceso que deriva de las características de los seres humanos en éste caso los Asesores Telefónicos lo cual incluye las características genéticas y del ambiente en el que se desenvuelven, tanto el inmediato como el remoto y dentro de una continuidad de cambios que ocurren en éste a través del tiempo.

Esta Teoría puede funcionar como un contexto efectivo y positivo del desarrollo humano). Además se puede decir que los seres Humanos están en constantes cambios y evolución frente a los problemas familiares, laborales y de interrelación social lo cual busca satisfacer las necesidades Bio-Psico-Afectivas.

Esta Teoría puede funcionar como un contexto efectivo y positivo del desarrollo humano porque es un enfoque totalizador, es decir que engloba los cuatro saberes y alude no solo a la naturaleza consciente y holística de los procesos sociales, que pueden ser tanto objetivos como subjetivos, sino también a las relaciones que se establecen entre dichos procesos. Estos procesos son dinámicos y se expresan a través de determinadas condiciones y exigencias y requieren de la acción consciente del individuo para transformarlas.

Desde esta óptica no se pueden ver a individuos aislados sino que hay que verlos dentro de los distintos contextos.

El primer contexto sería la familia. Para explicar el sistema familiar hay que tener en cuenta los cambios, la comunicación, reglas, sistemas de roles, patrones de comportamiento.

Como un último punto de este punto de vista se tiene que dejar de considerar la patología como conflicto de un individuo y empezar a considerarla como conflicto o patología de una relación.

El modelo que se aplicará en el presente Plan de Acción del proyecto a realizarse es el Modelo Socio-Educativo lo cual hace énfasis en el desarrollo social y humano, orientado a potenciar capacidades individuales y recursos colectivos se considera a los / las actores como constructores del conocimiento de su realidad y a través de éstas la construcción de redes y de alianzas de solidaridad para de esta manera transformar la sociedad.

El Modelo Socio- Educativo parte de la problematización de las necesidades sociales en lo cual identifica los problemas significativos para los actores involucrados y la definición de alternativas y su ejecución.

Entre otros procesos en este modelo:

- ✓ Se concientiza
- ✓ Capacita
- ✓ Moviliza recursos individuales, grupales e institucionales
- ✓ Construye redes y alianzas
- ✓ Genera movimientos y nuevas estructuras

La promoción social constituye un conjunto de acciones encaminadas a lograr que se alcance una mejor calidad de vida

Este Modelo dentro del proyecto a realizarse busca propiciar los niveles de participación activa y consecuentes con la magnitud y calidad de lo problematizado

Los Métodos que se van a aplicar son el Método de Trabajo Social de Grupo que tiene como objetivos Identificar las situaciones problemas comunes, unir esfuerzos y desarrollar acciones para el ajuste al medio dirigidos por el-la TS esto quiere decir que el grupo es la unidad principal y se constituye con sujetos con necesidades comunes, con bajo nivel de vida, dificultades de adaptación y repercusiones en individuos y familias

Este Método de Trabajo Social de grupo se lo va aplicar puesto que busca la Adaptación, Socialización, Integración, Promoción y Organización.

Según (Campos, 1985; Bertalanffi – TGS) el Trabajo Social de Grupo consiste en que los Grupos humanos tienen un intercambio constante, tienen dinámica propia, tienen relación de mutualidad con los sistemas externos Y una relación de interdependencia entre sus miembros.

Los objetivos del Método de Trabajo Social de Grupo:

- ✓ Restauración de relaciones sociales
- ✓ Movilización de capacidades
- ✓ Prevención de problemas
- ✓ Mejorar funcionamiento social y calidad de vida
- ✓ Manejo eficaz de problemas
 - Personales
 - Grupales

-Comunales Organizacionales

El rol que cumple El-La Trabajadora Social en este Método es de

- Coordinación
- Supervisión
- Articulador-a
- Contención
- Generador-a

(Campos, 1985; Bertalanffi – TGS)

Otro Método que se aplicara dentro del modelo Socio-educativo es el de Animación Socio-Cultural que consiste en “transformar las condiciones que impiden y/o limitan la vida de las personas en su medio social, mediante la promoción de una mejora significativa de su bienestar y calidad de vida, y la integración de lo educativo en la sociedad y de lo pedagógico en el trabajo social” (March, 2005)

Muchas dinámicas se centran sobre todo en la función básica y primordial de ayudar a las personas a construir su propia autobiografía que equivale a dejarse crecer en un humus cultural, a saber aprovechar las enseñanzas del entorno, a poder disfrutar y «digerir» el patrimonio de la humanidad. (March, 2005)

La animación cultural implicaría no solamente la acción que capacita para aceptar y recibir las ideas de los otros sino también, como decía Ortega y Gasset, la acción que potencia la capacidad de idear para los otros.

Según A. de Castro: “La ASC es el conjunto de acciones que tienden a ofrecer al individuo la posibilidad y el deseo de convertirse en agente activo de su propio desarrollo y el desarrollo de su comunidad” (A.Castro, 1987)

Desde esta perspectiva, la acción psicoeducativa pone el acento sobre las fuerzas de la persona e intenta ayudarle a recobrar este atraso para un desarrollo cada vez más adaptado, permitiendo una integración social lo más armónica posible.

En la perspectiva psicoeducativa, el operador social actúa como un profesional de los detalles de la vida, aprovechando en la cotidianidad de las relaciones, espacios educativos para estimular el sentido de competencia y múltiples aprendizajes aportando al proceso de socialización de los seres humanos, así como al desarrollo de las habilidades básicas sociales.

Dentro de éste Modelo se aplicará el Método de Grupos de Autoayuda, los cuales se basan en reuniones de forma voluntaria y libre, movidos por la necesidad de dar respuesta o encontrar una solución

o dar una respuesta a un problema compartido por todos ellos, de afrontar y superar una misma situación conflictiva o e lograra cambios personales o grupales (Freire, 1985)

Éste tipo de grupo facilita el crecimiento individual de sus miembros en cuanto a asunción de responsabilidades y adquisición de nuevos valores, ya que facilita la toma de decisiones pero nunca decide por el otro o le da la respuesta a su problema

La Autoayuda es un estilo de entender la Comunicación

(Picardat, 1991)

Los Objetivos de los Grupos de Autoayuda son:

- ✓ Facilitar un apoyo psicológico a los miembros del grupo; autovalorarse, desahogarse, liberarse, apoyarse mutuamente, ser aceptado y comprendido.
- ✓ Rehacer y potenciar las relaciones sociales de los afectados: salir del aislamiento, conocer a otras personas, realizar actividades de ocio y tiempo libre
- ✓ Informar sobre los recursos existentes, sobre la problemática en sí, y sobre las posibles actividades.
- ✓ Servir si fuera necesario de grupo de presión; reivindicación de los derechos, denuncias de las discriminaciones.

(Quiroga, 1987)

A través de un proceso previo del Diagrama de Estrategias del presente proyecto el primer Componente Seleccionado a través de de la Matriz de Análisis es:

Componente 1

1-.Se ha mejorado las condiciones Bio-Psico-Afectiva predispone la D.N.V.

Considerando que la Condiciones Bio- Psico- Afectivas es una problemática que se puede prevenir a través de la educación y de la formación tanto a familiares como a la sociedad en general, para este objetivo se aplicara el Modelo Socio-educativo con el fin de concientizar, Capacitar, partiendo de las necesidades sociales, dentro de éste modelo se tomará en cuenta el Método de Animación Socio-Cultural a continuación los objetivos que pertenecen al componente 1

1.1-.Se ha disminuido el consumo de medicamentos que bloquean el sistema nervioso de A.T.

1.2 -.Se han mejorado los diagnósticos de los A.T.

1.3-. Se ha mejorado la autoestima en los A.T.

1.4-. Se ha mejorado el rendimiento laboral

1.5-.Se ha disminuido el sentimiento de soledad

1.6-.Se ha mejorado la integración interpersonal

1.7 -.Se han mejorado su nivel económico

1.8-.Se ha fortalecido la vinculación de las relaciones familiares

1.9.-Se han Mejorado la inadecuada alimentación de los A.T.

1.1.1-.Se ha promovido información con énfasis al no consumo de comida chatarra

1.1.2-.Se ha disminuido el agotamiento mental

Actividades a realizar para los objetivos del componente 1

- ✓ Diagnóstico de la Situación que viven los Asesores Telefónicos mediante encuestas realizadas dentro de American Call Center.
- ✓ Diseño Semanal de Animación de Diapositivas educativas a cerca de la Importancia de una alimentación sana y las Desventajas de la Comida Chatarra,
- ✓ Reunión con los encargados de Centro Alimentos para que hagan cambios en los menú semanales y los alimentos expendidos en el comedor,
- ✓ Gestión de la visita de un encargado de dar Bailoterapia a los Asesores Telefónicos con el fin de bajar el nivel de stress laboral,
- ✓ Realización de Integraciones con los familiares de los Asesores
- ✓ Realización de concursos intelectuales para los / las hijos / as de los Asesores
- ✓ Organización de grupos para Energetizar el inicio de una jornada activa.
- ✓ Gestión de la visita de un encargado de Brindar terapia de Yoga a los Asesore Telefónicos con el fin de bajar el nivel de stress laboral,

- ✓ Apertura del Departamento de Psicología con el fin de Brindar servicios hacia los Asesores T.
- ✓ Elaboración de su espacio físico como mejor gusten, espacio de trabajo, Comedor, casilleros.
- ✓ Creación de equipos y campeonatos deportivos, durante todo el año
- ✓ Realización de Festivales con temáticas.
- ✓ Ejecución de 2 talleres sobre Nutrición; para mejorar la Salud, Energía y Mente.
- ✓ Ejecución de talleres artísticos con la participación de las familias de A.T. Con el fin de disminuir el stress
- ✓ Evaluación de los 2 talleres realizados hacia los Asesores Telefónicos y sus familias
- ✓ Evaluar el Proceso realizado por medio de las actividades ejecutadas

Componente 2

2.-Se ha transformado el entorno familiar mejorando la conducta de los miembros familiares

Para la Realización de estos objetivos se tomará en cuenta las estrategias de Intervención el Psico-Educativo. El cual dentro del presente proyecto es la acción que pone el acento sobre las fuerzas de la persona e intenta ayudarle a recobrar este atraso para un desarrollo cada vez más adaptado, lo cual permite la integración social lo más armónica posible para de esta manera favorecer la

superación de dificultades, para provocar estas experiencias y considerarlo como potencial de desarrollo del individuo y su entorno.

Objetivos:

- 1-. Se ha mejorado la comunicación familiar
- 2.2.- Se ha mejorado la relación Asesores- Familia
- 2.3.-Se ha disminuido las relaciones autocráticas de la familia
- 2.4.-Se ha disminuido el riesgo para terceros
- 2.5.-Se ha fortalecido conocimientos sobre la D.N.V.
- 2.6.-Se ha mejorado el clima laboral
- 2.7-. Se ha mejorado la colaboración de los miembros familiares hacia los trastornos emocionales

Actividades a realizar para los objetivos del componente 2

- ✓ Organización logística de los talleres a ejecutarse
- ✓ Ejecución de tres talleres:
 - Manejo de Niveles de Stress y D.N.V.
 - Comunicación Asertiva
 - Resolución de conflicto interpersonales
- ✓ Evaluación de lo aprendido en los Talleres
- ✓ Ejecución de grupos de Autoayuda, para Asesores T. Y las familias.

- ✓ Ejecución de terapias individuales o grupales mediante el enfoque de la Programación Neurolingüística

Componente 3

3.- Se ha mejorado algunas Políticas Institucionales que afectan a los Asesores Telefónica

El Método de intervención profesional que se aplicara para el tercer componente es el Investigación Acción Participación consideraría que la I.A.P, permite conocer la realidad para transformarla; siempre se actúa en dirección a un fin o un “para qué”, pero esta acción se hace con la base social. (Martín, 2001)

La I A P es un método de investigación que se inserta dentro del campo social, porque permite el estudio de una situación en particular para transformarla, consiste en investigar los problemas de la Institución y el entorno que le rodea y a su vez organizar los problemas, recoger información y analizar sus causas y consecuencias, sus relaciones con otros problemas, el tiempo y el espacio donde se desarrolla. (Rojas, 2002).

Aspectos principales de la I.A.P.:

- ✓ Amplia y explícita interacción entre investigadores y personas implicadas en la situación investigada.

- ✓ De esta interacción resulta el orden de prioridad de los problemas a ser investigados y de las soluciones que serán realizadas bajo la forma de acción concreta.
- ✓ El objetivo de la investigación - acción consiste en resolver o, por lo menos, en esclarecer los problemas de la situación observada.
- ✓ La investigación no se limita a una forma de acción, sino que se pretende aumentar el conocimiento de los investigadores y el conocimiento y/o el nivel de conciencia de las personas y grupos considerados.
- ✓ El énfasis puede estar dado de los siguientes elementos:
Resolución de problemas.
Toma de conciencia.
Generación de conocimiento.
- ✓ La investigación - acción no deja de ser una forma de experimentación en situación real (Thiollent, 2000)

Objetivos

- 3.1.- Se ha infundido conocimientos sobre las políticas de ACC
- 3.2.- Se ha mejorado la comunicación laboral
- 3.3.- Se ha Mejorado los medios informativos
- 3.4.- Se ha mejorado el control de la información emitida de los líderes hacia Asesores
- 3.5.- Se ha mejorado la Comunicación entre Asesores y jefes directos
- 3.6.- Se ha restablecido la información de las inducciones de ACC
- 3.7.- Se ha mejorado la equidad en las sanciones
- 3.8.- Se ha promovido las motivaciones y bonificaciones

Actividades a realizar para los objetivos del componente 3

- ✓ Diagnostico de las relaciones laborales entre los líderes y Asesores Telefónicos mediante encuestas.
- ✓ Diseño de un Plan informativo a cerca de todas las políticas y sanciones dentro de la empresa.
- ✓ Realización de talleres de Grupo con Asesores T. Y Líderes para mejorar la Comunicación y fortalecer confianza.
 - Clima laboral vs. conflictos interpersonales
 - Motivación Laboral
 - Trabajo en Equipo
- ✓ Evaluación participativa de lo expuesto en los talleres
- ✓ Ejecución de informativos precisos y directos para el entendimiento de los Asesores T.
- ✓ Realización de integraciones dentro de la empresa con líderes y Asesores.
- ✓ Ejecución de concursos por grupos sobre información de “fechas especiales” “El Mejor Cartel”
- ✓ Creación de un buzón de Sugerencias e inquietudes
- ✓ Creación de un fondo monetario, con las sanciones impuestas a beneficio de los Asesores para mejorar las bonificaciones.
- ✓ Evaluación de todas las actividades realizadas
- ✓ Sistematización de toda la ejecución del proyecto y entregarlo a los directivos de American Call Center.

Capitulo X

Presupuesto y Financiamiento del Proyecto

Ver Anexo #8

El presente proyecto tiene un presupuesto total de \$ 11.921 que es el valor total a esto se le disminuye un aporte propio de \$5.304 y un aporte solicitado de \$5.5.70

Componentes	Total	Aporte Propio	Aporte Solicitado
Componente 1	10.004	4.840	5.200
Componente 2	254,00	44.00	210,00
Componente 3	580,00	420.00	160.00
Subtotal	10.838	5.304	5.570
10% imp.	11.921		
% inflación			
Total	11.921	5.304	5.570

Capítulo XI

Análisis de Sostenibilidad de la Propuesta

En el Análisis de Sostenibilidad, el proyecto tendrá permanencia de un año dentro de la empresa American Call Center, y beneficiara directamente a todos los participantes del mismo; económicamente está financiado por la institución que aprobara el presupuesto para la ejecución del mismo.

Los factores de sostenibilidad es que existe una disposición de los directivos para disminuir el Stress y así mejorar una Calidad de vida en los Asesores, para el fortaleciendo de la organización de la empresas y la aceptación de los profesionales para el trabajo en equipo Inter disciplinado y sobre todo la participación de los-as trabajadores-as a participar en el proyecto. Creando un ambiente de competitividad a largo plazo que favorecerá a la empresa y a los / las asesores telefónicos y su entorno familiar.

Se espera que las personas responsables del proyecto, desarrollen habilidades, destrezas y estrategias al grupo que va hacer el dirigido conforme avance este proceso, se vayan involucrando y compartiendo roles, ya que esto permitirá garantizar su continuidad y permanencia.

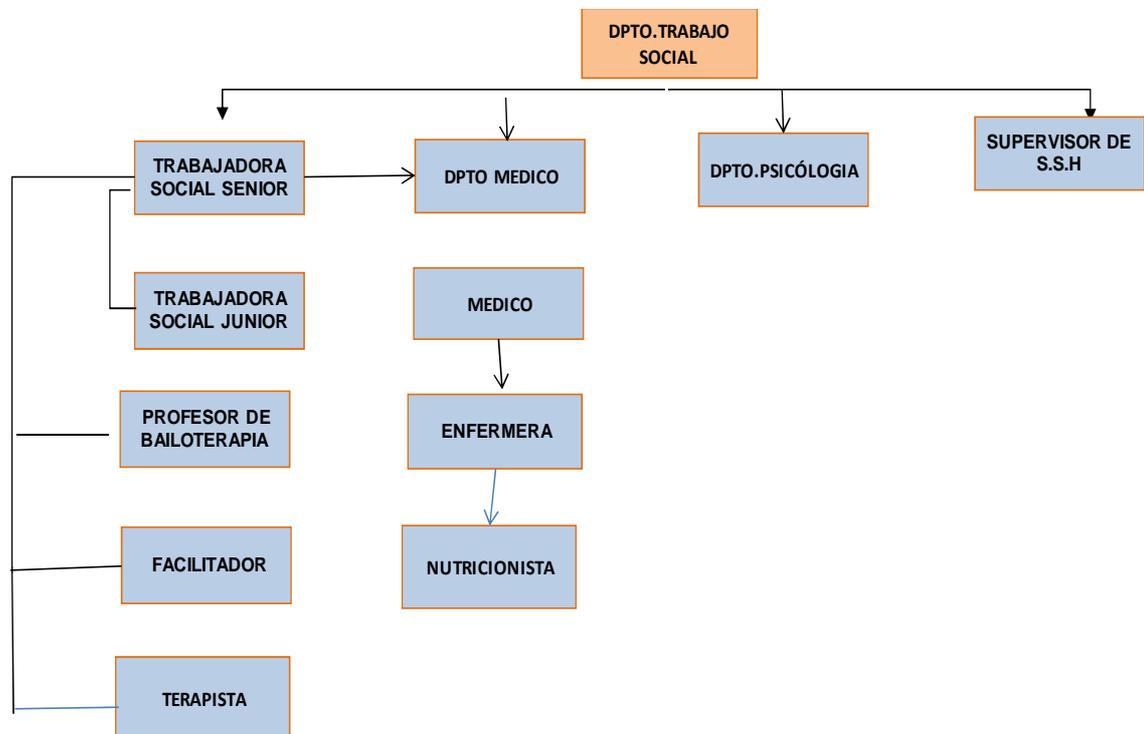
La sostenibilidad de este proyecto fue evaluada mediante la matriz de análisis de alternativas así como también el impacto social, ambiental, y genero. Su financiamiento se lo puede empezar a financiar al principio con la empresa y luego de esto se podría financiar x si mismo ya que entre una de las actividades del componente 3 esta que se creará un fondo propio en el cual se, pues favorece a la empresa y así mismo a los Asesores Telefónicos.

Capítulo XII

Sistema de Gestión y Monitoreo

El sistema de monitoreo y evaluación estará a cargo del equipo interdisciplinario en las diferentes fases del proyecto. Se le dará un informe periódicamente a los Directivos de la Empresa, como Coordinadora principal estará a cargo la Trabajadora Social Jr., Joy Guadalupe.

A continuación el Organigrama del Proyecto.



El equipo técnico que intervendrán en el proyecto, está integrado de la siguiente manera:

- ✓ Trabajadora Social Sénior
- ✓ Trabajadora Social Jr.
- ✓ Medica Interna
- ✓ Nutricionista
- ✓ Psicóloga
- ✓ Profesor de Bailoterapia
- ✓ Facilitador

Con el fin de conseguir que se ejecute el proyecto, se necesita del apoyo de la Empresa y de sus directivos como a su vez se requiere de los recursos humanos y materiales con el fin de gestionar para lograr los objetivos propuestos, Para continuar con la estructuración del proyecto.

El monitoreo sirve para comprobar los avances del proyectos, la secuencia es la ejecución de los talleres con la aplicación de las técnicas y herramientas, verificando el cumplimiento de los objetivos de cada componente.

A continuación como una estructura principal del Proyecto tenemos el perfil del equipo técnico/ interdisciplinario.

Trabajadora Social

- Gestionar a todo el equipo interdisciplinario

- Contactar a los proveedores
- Experiencia 2 años en el cargo

Psicóloga

- Encargada de los Diagnóstico clínico de los Asesores Telefónicos
- Colaboración en los talleres
- Tratamiento de problemas psicológicos (terapias y psicoterapias, si el caso lo amerita.
- Experiencia 2 años en el cargo

Trabajadora Social Sénior

- Gestionar las visitas a los / las Asesores Telefónicos.
- Encargada de generar las encuestas a los / las Asesores telefónicos.
- Encargada de generar las entrevistas.
- Experiencia 3 años en el cargo.

Nutricionista

- Facilitar los talleres de Nutrición hacia los / las Asesores Telefónicos.

- Licenciado / da en Nutrición.
- Mínimo 3 años de experiencia en el cargo.

Profesor/a de Bailoterapia

- Encargado de brindar bailoterapias.
- Mínimo de experiencia como profesor 2 años.

Facilitador/a

- Encuestas dentro de American Call Center.
- Presentador en cada taller.
- Brindar apoyo en las integraciones.
- Contactar a proveedores.

Supervisor de Seguridad Industrial

Participar en el rediseño de las políticas del departamento de RRHH

- Cooperar en la co-construcción de los programas e iniciativas de la Unidad de Trabajo Social

Matriz de Monitoreo				
Indicadores	Medios de Verificación	Tiempo	Mecanismo para Seguimiento	Responsable del seguimiento
Se ha contribuido al mejoramiento de la calidad de vida de los Asesores Telefónicos un 45%, fortaleciendo los factores de vínculos familiares, disminución de stress laboral, y recuperación del consumo de medicamentos adictivos	Informe Medico estadístico sobre la disminución del nivel de stress. Informe de la Psicologa sobre el mejoramiento del clima Laboral	Abril / 13	Acompañamiento de todo el proceso del proyecto Diagnosticos médicoa Reuniòn con el equipo interdisciplinario sobre la percepción del proceso	Trabajadora Social Medico Facilitador Trabajadora Social
el 40% de los Asesores Participantes del proyecto han mejorado las condiciones Bio-Psico-Afectiva, a traves de una alimentacion libre de grasas,mejorando los vínculos familiares y disminuyendo el nivel automedicación, hasta la finalidad del proyecto Se han fortalecido las relaciones familiares un 42% mejorando las conductas y la comunicación de los Asesores Telefónicos hacia sus familias, hasta la finalidad del proyecto Se han contibuido un 20% al mejoramineto de las políticas Institucionales, eliminando la política de incumplimiento de metas semanal , disminuyendo asi un 40% el nivel de stress hasta la finalidad del proyecto	Informe de la Psicologa sobre la relaciones afectivas de los participantes Informe de las Resoluciones tomada para el mejoramineto de las Políticas Inst.s en la reunión del comité. Video fotos Registro de asiaticia de los Asesores Telfónicos durante todo el Proyecto	Febrero / Marzo2013	Reuniòn con la psicòloga, para reportes de casos específicos. Acompañamiento del proceso psicologico Reuniòn directvos de la empresa Revisiòn documental de los participantes	Trabajadora Social Psicòloga Trabajadora Social Equipo Multidisciplinario Equipo Multidisciplinario TS
Se ha incrementado el 48% de la participación de los Asesores Telefónicos y sus familias hasta la finalidad del proyecto El 48% de los participantes han logrado controlar el nivel de stress laboral hasta la finalidad del proyecto.	Registro de Asistencia de talleres dictados Fotos Informe de la Trabajadora Social sobre disminucion del stress Fotos videos Grabaciones	Diciembre / Enero	entrevistas con los participantes del proyecto. Valoraciòn mèdica Encuesta a los Asesor@s Telefònico Reuniòn con equipo	Trabajadora Social y E.M. Médico Facilitador Equipo Multidisciplinario
El 35% de los participantes han foratlecido las relaciones familiares hasta la finalidad del proyecto Se ha realizado la Autoevaluación institucional de los talleres dictados con la participación del 85% del personal hasta finalidad del mes	Entrevista a Asesor@s Telefonicos Informes de Evaluaciones	Octubre / Noviembre	Revisiòn documental de los registros de asistencia o archivos , digitalizados Consulta con el encargados de dictar los talleres	Trabajadora Social TS TS
El 40% de participantes del Proyecto han mejorado la Comunicación y Clima laboral hasta la finalidad del proyecto Al término del proyecto, el 43% de los y las participantes han fortalecido el trabajo en equipo.	Informe de la Psicologa, sobre la evaluacion tomada a Asesores y Jefes directos para el manejo de una Comunicación Asertiva Fotos Videos Impresiones de comunicados expuestos en American Call Center	Julio/ Agosto	Revisiòn documental de los Informes Revisiòn documental asistencia a los talleres	Facilitador Trabajadora Social
Lo: Guadalupe Montalván El 30% de los Asesores Telefónicos per vieron que se ha mejorado la equidad de genero hasta a finalidad del proyecto			Reuniòn con lideres Revisiòn de archivos digitales y físicos de todo el proceso que se llevo durante el proyecto. Reuniòn con el equipo multidisciplinario	Página 89 Trabajadora Social Facilitador

Capítulo XIII
Marco Lógico del Proyecto

OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
<p>Finalidad</p> <p>Se ha mejorado la Calidad de Vida en los Asesores Telefonico</p>	<p>Se ha contribuido al mejoramiento de la calidad de vida en el 45% de los Asesores Telefónicos un 45%, fortaleciendo los factores de vinculos familiares, disminucion de stress laboral, y en el cambio de políticas institucionales hasta la finalidad del proyecto.</p>	<p>Informe Medico estadístico sobre la disminucion del nivel de stress. Informe de la Psicologa sobre el mejoramiento del clima Laboral</p>	<p>Participación de todos los miembros de la familia</p> <p>Ejecucion y aplicaciones de politicas y planes del Ecuador, que ayudan al mejoramiento de la Calidad de Vida</p> <p>Instituciones de apoyo que brindan capacitacion y colaboran al mejoarmiento de una Calidad de vida.</p>
<p>Propósito</p> <p>Se ha Disminuido el Stress en los Asesores Telefonico</p>	<p>el 40% de los Asesores Participantes del proyecto han mejorado las condiciones Bio-Psico-Afectiva, a traves de una alimentacion libre de grasas,mejorando los vinculos familiares y disminuyendo el nivel automedicación, hasta la finalidad del proyecto</p> <p>Se han fortalecido las relaciones familiares un 42% mejorando las conductas y la comunicación de los Asesores Telfónicos hacia sus familias, hasta la finalidad del proyecto</p> <p>Se han contibuido un 20% al mejoramineto de las políticas Institucionales, eliminando la política de incumplimiento de metas semanal , disminuyendo asi un 40% el nivel de strees hasta la finalidad del proyecto</p>	<p>Informe de la Psicologa sobre la relaciones afectivas de los participantes Informe de las Resoluciones tomada para el mejoramineto de las Políticas Inst.s en la reunión del comité. Video fotos Registro de asiaticencia de los Asesores Telfónicos durante todo el Proyecto</p>	<p>Participación de todos los miembros de la familia permite mejorar las condiciones de vida de las /os participantes</p> <p>Existe Colaboracion y apoyo de directivos de la empresa permiten realizar los cambios oportunos dentor de A.C.C</p>

Joy Guadalupe Montalván
Componente 1
1.-Se ha mejorado las condiciones Bio-Psico-Afectiva predispone la D.N.V.

Objetivos del componente 1
1.1.-Se ha disminuido el consumo de medicamentos que bloquean el sistema nervioso de A. T.
1.2 -Se han mejorado los diagnósticos de los A.T.
1.3.- Se ha mejorado la autoestima en los A.T

Se ha incrementado el 48% de la participación de los Asesores Telefónicos y sus familias hasta la finalidad del proyecto

Registro de Asistencia de talleres dicatdos
Fotos
Informe de la Trabajadora Social sobre

Participación de todos los miembros de la

<p>Componente 2 2.-Se ha transformado el entorno familiar mejorando la conducta de los miembros familiares</p> <p>Objetivos del componente 2</p> <p>2.1 Se ha mejorado la comunicación familiar</p> <p>2.2.- Se ha mejorado la relacion Asesores- Familia</p> <p>2.3.-Se ha disminuido las relaciones autocráticas de a familia</p> <p>2.4Se ha disminuido el riesgo para terceros</p> <p>2.5Se ha fortalecido conocimientos sobre la D.N.V.</p> <p>2.5 Se ha mejorado el clima laboral</p> <p>2.6 Se ha mejorado la colaboracion de los miebros familiares hacia los trastornos emocionales</p>	<p>El 35% de los participantes han foratlecido las relaciones familiares hasta la finalidad del proyecto</p> <p>Se ha realizado la Autoevaluación institucional de los talleres dictados con la participación del 85% del personal hasta finalidad del mes</p>		<p>Organización y Flexibilidad en los horarios de las familias de los Asesores Telfonicos que participan dentro del Proyecto</p>
<p>Componente 3 3.-Se ha mejorado algunas Politicas Institucionales que afectan a los Asesores Telefonico</p> <p>Objetivos del componente 3</p> <p>3.1.- .Se ha infundido conocimientos sobre las politicas de ACC</p> <p>3.2.-.Se ha mejorado la cumunicion laboral</p> <p>3.3.-Se ha Mejorado los medios informativos</p> <p>3.4.- se ha mejorado el control de la informacion emitida de los lideres hacia Asesores</p> <p>3.5.-Se ha mejorado la Comunicacion entre Asesores y jefes directos</p> <p>3.6.-Se ha reestablecido la informacion de las inducciones de ACC</p> <p>3.6.-Se ha mejorado la equidad en las sanciones</p> <p>3.7.-Se ha promovido las motivaciones y bonificaciones</p>	<p>El 40% de participantes del Proyecto han mejoarado la Comunicación y Clima laboral hasta la finalidad del proyecto</p> <p>Al término del proyecto, el 43% de los y las participantes han fortalecido el trabajo en equipo.</p> <p>El 50% de los Asesores Telefónicos perciben que se ha mejorado la equidad de genero hasta a finalidad del proyecto</p>	<p>Informe de la Psicologa, sobre la evaluacion tomada a Asesores y Jefes directos para el manejo de una Comunicación Asertiva</p> <p>Fotos</p> <p>Videos</p> <p>Impresiones de comunicados expuestos en American Call Center</p>	<p>Colaboracion de directivos de la empresa permiten realizar los cambios oportunos dentro de A.C.C</p> <p>Asesores Telefónicos y lideres aceptan trabajar en forma conjunta</p> <p>Colaboración de los mandos medios apoyan al proyecto.</p>

ACTIVIDADES DEL COMPONENTE 1	Presupuesto
Joy Guadalupe Montalván Asesores Telefónicos mediante encuestas realizadas dentro de American Call Center.	100,00
☑ Diseño Semanal de Animación de Diapositivas educativas a cerca de la	100,00
Importancia de una alimentación sana y las Desventajas de la Comida Chatarra,	100,00
☑ Reunión con los encargados de Centro Alimentos para que hagan cambios en	30,00
los menú semanales y los alimentos expendidos en el comedor,	80,00
☑ Gestión de la visita de un encargado de dar Bailoterapia a los Asesores	10,00
Telefónicos con el fin de bajar el nivel de stress laboral,	100,00
☑ Realización de Integraciones con los familiares de los Asesores	30,00
☑ Realización de concursos intelectuales para los hij@ de los Asesores	330,00
☑ Organización de grupos para Energetizar el inicio de una jornada activa.	220,00

Trabajadora Social	100,00
Psicologa	100,00
Facilitador	100,00
Medicos	30,00
Auxiliar de Limpieza	80,00
Terapista	10,00
Encargado de la bailoterapia	100,00
Nutricionista	30,00
Encargados de Centro Alimento	330,00
Uso de Computadora	220,00
<p>Página 91</p> <p>Rol de pago</p>	<p>Encargados de Centro alimentos permiten los cambios dentro del comedor</p> <p>Participacion del Dnto de sistemas</p>

Transformando nuestro entorno, Disminuimos el stress

American Call Center

2012

<p>ACTIVIDADES DEL COMPONENTE 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Diagnóstico de la Situación que viven los Asesores Telefónicos mediante encuestas realizadas dentro de American Call Center. <input type="checkbox"/> Diseño Semanal de Animación de Diapositivas educativas a cerca de la Importancia de una alimentación sana y las Desventajas de la Comida Chatarra, <input type="checkbox"/> Reunión con los encargados de Centro Alimentos para que hagan cambios en los menú semanales y los alimentos expendidos en el comedor, <input type="checkbox"/> Gestión de la visita de un encargado de dar Bailoterapia a los Asesores Telefónicos con el fin de bajar el nivel de stress laboral, <input type="checkbox"/> Realización de Integraciones con los familiares de los Asesores <input type="checkbox"/> Realización de concursos intelectuales para los hij@ de los Asesores <input type="checkbox"/> Organización de grupos para Energetizar el inicio de una jornada activa. <input type="checkbox"/> Gestión de la visita de un encargado de Brindar terapia de Yoga a los Asesores Telefónicos con el fin de bajar el nivel de stress laboral, <input type="checkbox"/> Apertura del Departamento de Psicología con el fin de Brindar servicios hacia los Asesores T. <input type="checkbox"/> Elaboración de su espacio físico como mejor gusten, espacio de trabajo, Comedor, casilleros. <input type="checkbox"/> Creación de equipos y campeonatos deportivos, durante todo el año <input type="checkbox"/> Realización de Festivales con temáticas. <input type="checkbox"/> Ejecución de 2 talleres sobre Nutrición; para mejorar la Salud, Energía y Mente. <input type="checkbox"/> Ejecución de talleres artísticos con la participación de las familias de A.T. con el fin de disminuir el stress <input type="checkbox"/> Evaluación de los 2 talleres realizados hacia los Asesores Telefónicos y sus familias <input type="checkbox"/> Evaluar el Proceso realizado por medio de las actividades ejecutadas 	<p style="text-align: center;">Presupuesto</p> <ul style="list-style-type: none"> Trabajadora Social 100,00 Psicologa 100,00 Facilitador 100,00 Medicos 30,00 Auxiliar de Limpieza 80,00 Terapista 10,00 Encargado de la bailoterapia 100,00 Nutricionista 30,00 Encargados de Centro Alimento 330,00 Uso de Computadora 220,00 Uso de Impresora 110,00 Impresiones 220,00 Uso de Televisor 55,00 Compra de CD 330,00 Transporte 240,00 Uso de instalaciones 250,00 materiales de oficina 110,00 alquiler de cancha deportiva 880,00 " 30,00 Cartulinas 25,00 60,00 Marcadores 125,00 TOTAL 10.838 	<p>100,00</p> <p>100,00</p> <p>100,00</p> <p>30,00</p> <p>80,00</p> <p>10,00</p> <p>100,00</p> <p>30,00</p> <p>330,00</p> <p>220,00</p> <p>110,00</p> <p>220,00</p> <p>55,00</p> <p>330,00</p> <p>240,00</p> <p>250,00</p> <p>110,00</p> <p>880,00</p> <p>30,00</p> <p>25,00</p> <p>60,00</p> <p>125,00</p> <p>TOTAL 10.838</p>	<p>Rol de pago</p> <p>contrato de trabajo</p> <p>recibos</p> <p>Facturas</p>	<p>Encargados de Centro alimentos permiten los cambios dentro del comedor</p> <p>Participacion del Dpto de sistemas permiten que las animaciones sean transmitidas .</p> <p>Participación de familias permiten realizacion de proyecto</p>
<p>ACTIVIDADES DEL COMPONENTE 2</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Organización logística de los talleres a ejecutarse <input type="checkbox"/> Ejecución de tres talleres: <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Niveles de Stress y D.N.V. • Comunicación Asertiva • Resolución de conflicto interpersonales <input type="checkbox"/> Evaluación de lo aprendido en los Talleres <input type="checkbox"/> Ejecución de grupos de Autoayuda, para Asesores T. y las familias. <input type="checkbox"/> Ejecución de terapias individuales o grupales mediante el enfoque de la Programación Neurolingüística 	<p style="text-align: center;">Presupuesto</p> <ul style="list-style-type: none"> Refrigerios 210,00 Hojas 44,00 TOTAL 254,00 Uso de instalaciones 	<p>210,00</p> <p>44,00</p> <p>TOTAL 254,00</p>		<p>Participación de las familias permiten que se realice talleres.</p>
<p>How Good are you Montalván</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Diagnóstico de la relaciones laborales entre los líderes y Asesores Telefónicos mediante encuestas. <input type="checkbox"/> Diseño de un Plan informativo a cerca de todas las políticas y sanciones dentro de la empresa. <input type="checkbox"/> Realización de talleres de Grupo con Asesores T. y Líderes para mejorar la Comunicación y fortalecer confianza. <ul style="list-style-type: none"> • Clima laboral vs. conflictos interpersonales • Motivación Laboral • Trabajo en Equipo 	<p style="text-align: center;">Presupuesto</p> <ul style="list-style-type: none"> Papeeria 360,00 Insumos varios 30,00 refrigerios" 20,00 "Papeeria 20,00 Insumos varios" 20,00 "Papeeria 20,00 Insumos varios 20,00 	<p>360,00</p> <p>30,00</p> <p>20,00</p> <p>20,00</p> <p>20,00</p> <p>20,00</p>	<p>Página 92</p>	<p>Asesore Telefonicos asisten a cada actividad del Proyecto</p>

Transformando nuestro entorno, Disminuimos el stress

American Call Center

2012

<p>ACTIVIDADES DEL COMPONENTE 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Diagnóstico de la Situación que viven los Asesores Telefónicos mediante encuestas realizadas dentro de American Call Center. <input type="checkbox"/> Diseño Semanal de Animación de Diapositivas educativas a cerca de la Importancia de una alimentación sana y las Desventajas de la Comida Chatarra, <input type="checkbox"/> Reunión con los encargados de Centro Alimentos para que hagan cambios en los menú semanales y los alimentos expendidos en el comedor, <input type="checkbox"/> Gestión de la visita de un encargado de dar Bailoterapia a los Asesores Telefónicos con el fin de bajar el nivel de stress laboral, <input type="checkbox"/> Realización de Integraciones con los familiares de los Asesores <input type="checkbox"/> Realización de concursos intelectuales para los hij@ de los Asesores <input type="checkbox"/> Organización de grupos para Energetizar el inicio de una jornada activa. <input type="checkbox"/> Gestión de la visita de un encargado de Brindar terapia de Yoga a los Asesores Telefónicos con el fin de bajar el nivel de stress laboral, <input type="checkbox"/> Apertura del Departamento de Psicología con el fin de Brindar servicios hacia los Asesores T. <input type="checkbox"/> Elaboración de su espacio físico como mejor gusten, espacio de trabajo, Comedor, casilleros. <input type="checkbox"/> Creación de equipos y campeonatos deportivos, durante todo el año <input type="checkbox"/> Realización de Festivales con temáticas. <input type="checkbox"/> Ejecución de 2 talleres sobre Nutrición; para mejorar la Salud, Energía y Mente. <input type="checkbox"/> Ejecución de talleres artísticos con la participación de las familias de A.T. con el fin de disminuir el stress <input type="checkbox"/> Evaluación de los 2 talleres realizados hacia los Asesores Telefónicos y sus familias <input type="checkbox"/> Evaluar el Proceso realizado por medio de las actividades ejecutadas 	<p style="text-align: center;">Presupuesto</p> <ul style="list-style-type: none"> Trabajadora Social 100,00 Psicologa 100,00 Facilitador 100,00 Medicos 30,00 Auxiliar de Limpieza 80,00 Terapista 10,00 Encargado de la bailoterapia 100,00 Nutricionista 30,00 Encargados de Centro Alimento 330,00 Uso de Computadora 220,00 Uso de Impresora 110,00 Impresiones 220,00 Uso de Televisor 55,00 Compra de CD 330,00 Transporte 240,00 Uso de instalaciones 250,00 materiales de oficina 110,00 alquiler de cancha deportiva 880,00 " 30,00 Cartulinas 25,00 60,00 Marcadores 125,00 TOTAL 10.838 	<p>100,00</p> <p>100,00</p> <p>100,00</p> <p>30,00</p> <p>80,00</p> <p>10,00</p> <p>100,00</p> <p>30,00</p> <p>330,00</p> <p>220,00</p> <p>110,00</p> <p>220,00</p> <p>55,00</p> <p>330,00</p> <p>240,00</p> <p>250,00</p> <p>110,00</p> <p>880,00</p> <p>30,00</p> <p>25,00</p> <p>60,00</p> <p>125,00</p> <p>TOTAL 10.838</p>	<p>Rol de pago</p> <p>contrato de trabajo</p> <p>recibos</p> <p>Facturas</p>	<p>Encargados de Centro alimentos permiten los cambios dentro del comedor</p> <p>Participacion del Dpto de sistemas permiten que las animaciones sean transmitidas .</p> <p>Participación de familias permiten realizacion de proyecto</p>
<p>ACTIVIDADES DEL COMPONENTE 2</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Organización logística de los talleres a ejecutarse <input type="checkbox"/> Ejecución de tres talleres: <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Niveles de Stress y D.N.V. • Comunicación Asertiva • Resolución de conflicto interpersonales <input type="checkbox"/> Evaluación de lo aprendido en los Talleres <input type="checkbox"/> Ejecución de grupos de Autoayuda, para Asesores T. y las familias. <input type="checkbox"/> Ejecución de terapias individuales o grupales mediante el enfoque de la Programación Neurolingüística 	<p style="text-align: center;">Presupuesto</p> <ul style="list-style-type: none"> Refrigerios 210,00 Hojas 44,00 TOTAL 254,00 Uso de instalaciones 	<p>210,00</p> <p>44,00</p> <p>TOTAL 254,00</p>		<p>Participación de las familias permiten que se realice talleres.</p>
<p>Presupuesto</p> <p>Hoja Guardarhome Montalván</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Diagnóstico de la relaciones laborales entre los líderes y Asesores Telefónicos mediante encuestas. <input type="checkbox"/> Diseño de un Plan informativo a cerca de todas las políticas y sanciones dentro de la empresa. <input type="checkbox"/> Realización de talleres de Grupo con Asesores T. y Líderes para mejorar la Comunicación y fortalecer confianza. <ul style="list-style-type: none"> • Clima laboral vs. conflictos interpersonales • Motivación Laboral • Trabajo en Equipo 	<p>Presupuesto</p> <ul style="list-style-type: none"> Papejería 360,00 Insumos varios 30,00 refrigerios" 20,00 "Papejería 20,00 Insumos varios" 20,00 "Papejería 20,00 Insumos varios 20,00 	<p>360,00</p> <p>30,00</p> <p>20,00</p> <p>20,00</p> <p>20,00</p> <p>20,00</p>	<p>Página 93</p>	<p>Asesores Telefonicos asisten a cada actividad del Proyecto</p>

<p>ACTIVIDADES DEL COMPONENTE 3</p> <ul style="list-style-type: none"> ☒ Diagnostico de la relaciones laborales entre los lideres y Asesores Telefónicos mediante encuestas. ☒ Diseño de un Plan informativo a cerca de todas las políticas y sanciones dentro de la empresa. ☒ Realización de talleres de Grupo con Asesores T. y Líderes para mejorar la Comunicación y fortalecer confianza. <ul style="list-style-type: none"> • Clima laboral vs. conflictos interpersonales • Motivación Laboral • Trabajo en Equipo ☒ Evaluación participativa de lo expuesto en los talleres ☒ Ejecución de informativos precisos y directos para el entendimiento de los Asesores T. ☒ Realización de integraciones dentro de la empresa con líderes y Asesores. ☒ Ejecución de concursos por grupos sobre información de "fechas especiales" "El Mejor Cartel" ☒ Creación de un buzón de Sugerencias e inquietudes ☒ Creación de un fondo monetario, con las sanciones impuestas a beneficio de los Asesores para mejorar las bonificaciones. ☒ Evaluación de todas las actividades realizadas ☒ Sistematización de toda la ejecución del proyecto y entregarlo a los directivos de American Call Center. 	<p>Presupuesto</p> <p>Papelera Insumos varios refrigerios" "Papelera Insumos varios" "Papelera Insumos varios refrigerios Folleteria" Refrigerios "Materiales Deportivos. Bebidas. Refrigerios" "Materiales didactico s Uso de instalaciones"</p>	<p>360,00 30,00 20,00 81,00 110,00 10,00 160,00 TOTAL 420,00</p>	<p>Facturas</p>	<p>Asesore Telefonicos asisten a cada actividad del Proyecto</p> <p>Asesores Telefónicos y lideres aceptan trabajar en forma conjunta</p> <p>Condiciones climaticas permiten realizacion de integraciones con éxito.</p> <p>Colaboracion de directivos de la empresa permiten realizar los cambios concursos dentro de A.C.C.</p>
---	--	--	-----------------	---

Bibliografía

- American Call Center. (2011). *www.americancallcenter.com*. Recuperado el 25 de 04 de 2011, de American Call Center.
- Asamblea de la Republica del Ecuador. (s.f.). *Asamblea Constituyente*.
- Barranco, E., & Carmen. (s.f.). *La intervención en Trabajo Social desde la Calidad Integrada*. España.
- Codigo de Trabajo . (s.f.). Art.42.
- Cuevas, Cecilia Aguayo. (2006). *Las Profesionas Modernas Dilemas del Conocimiento y El Poder*. Santiago de Chile.
- Discapacitados, P. N. (2008). CONADIS . Ecuador.
- Ezequiel, A.-E. *Introduccion al Trabajo Social*
- Gamillscheng, F. (s.f.). *Derecho Laboral Individual*.
- Maldonado, E. L. (2006). *Competencias Laborales Del Trabajo Social vistas desde el Mercado Laboral*.
- Morera Guillén, N. E. (s.f.). Vinculo entre las Ciencias Sociales y el Trabajo Social. En M. G. E.
- OIT. (2011). Convención Ncional del Trabajo. Recuperado el 15 de mayo de 2011
- Paulo Nietto,. (1992). *La Investigacion en Trabajo Social*. Lima.
- PIDESC. (2011). Plan Internacional de Derechos Economicos, Sociales Y Culturales . Recuperado el 15 de Mayo de 2011
- Plan Nacional, D. B. (2009-2013). Recuperado el 09 de mayo de 2011, de Plan Nacioanl Del Buen Vivir: *www.senplades.gov.ec/.../plan-nacional-para-el-buen-vivir-2009-2013*
- Rosas, A. F. (1996). *Politicass Sociales*.
- Seguridad, S. l. (2010). Art,2-3-4-7-9. Quito.
- Aguilar, María José y Ezequiel Ander-Egg (1995). *Diagnóstico Social*. Buenos Aires
- Quezada M, M. T. *Perspectivas Metodologicas en Trabajo Social* . Buenos Aires: Espacio.
- www.socialworkers.org/pubs/code/code.asp*. (16 de 12 de 2009). Recuperado el mayo de 2011, de *www.socialworkers.org/pubs/code/code.asp*.
- Vargas,G.José (2008) EUMED La Cultura Organizacional.
- Bertalanffy, Ludwig von (1979), "Perspectivas en la Teoría General de Sistemas", Alianza Universidad, número 203, Madrid - España
- Codigo de Trabajo . (s.f.). Art.42.
- Cuevas, Cecilia Aguayo. (2006). "Las Profesionas Modernas Dilemas del Conocimiento y El Poder". Santiago de Chile.
- Discapacitados, P. N. (2008). CONADIS . Ecuador.
- Gamillscheg Franz, "Derecho Laboral individual", *Revista Laboral Española*, Publicación: Civitas REDT, 1997, Madrid - España

Maldonado, E. L. (2006). "Competencias Laborales Del Trabajo Social vistas desde el Mercado Laboral".

Morera Guillén, N. E. (s.f.). "Vínculo entre las Ciencias Sociales y el Trabajo Social", En M. G. E.

Paulo Nietto,. (1992). "La Investigacion en Trabajo Social". Lima.

Rosas, A. F. (1996). "Políticas Sociales".

Social, L. d. (2010). Art,2-3-4-7-9. Quito.

Distonia Neuro Vegetativa (Pablo Rubén Koval) (2006)

Teoria de la Comunicación (ANTONIO PASQUALI)

Teoria del Conductismo (PAVLOV,)

Teoria del Desarrollo Humano (Kohleberg)

Teoría Neurológica (TimothyLeary)

Entrevista a la Medica Interno (Dra. Luisa Linthon)

American Call Center (2011)

Anguiano Molina, A. M., López Terríquez, S., Plascencia Vázquez, C., Jiménez, S., Perea Aceves, M. B., & Calvo Vargas, A. (2009). Reflexionar sobre la sistematización; una preocupación del profesional de Trabajo Social

Árabany Ramírez, L. (2002). Teoría de sistemas. Recuperado el 18 de febrero de 2012, de http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4060001/Material_extra/Teor%C3%ADa%20de%20Sistemas.pdf

Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador. Recuperado el 03 de Marzo de 2012, de [http://www.ecuability.com/documentos/rse/Presentacion%20Ramiro%20Alvear%20\(CERES\).pdf](http://www.ecuability.com/documentos/rse/Presentacion%20Ramiro%20Alvear%20(CERES).pdf)

http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

La organización del trabajo y el estrés

http://www.psicoarea.org/dsmiv_6.htm

Trastornos del estado de animo

http://www.psicoarea.org/dsmiv_7.htm

Trastornos de ansiedad

http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm

Estrés laboral, Factores Psicosociales en el Trabajo

<http://healthclub.fortunecity.com/hockey/91/estres.html>

Estrés, (Roberto Mainieri C.)

<http://www.distonia.org/qdisto.htm>

Asociación de lucha contra la Distonia

[http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--
es/index.htm](http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm)

Salud y seguridad en el trabajo

<http://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm>

Normas de Seguridad y salud en el Trabajo

Salud Laboral

<http://api.ning.com/files/O8kYbFcC3Bk8nVXRjyoXG2XEGlzCpYkhzJeUrXjYoypxtZkge-GPwfPwekBRQGNd7OuOdE0sII7j2qvvUGPIUzEi6c8AAWu/SaludLaboraldeNieto.doc>

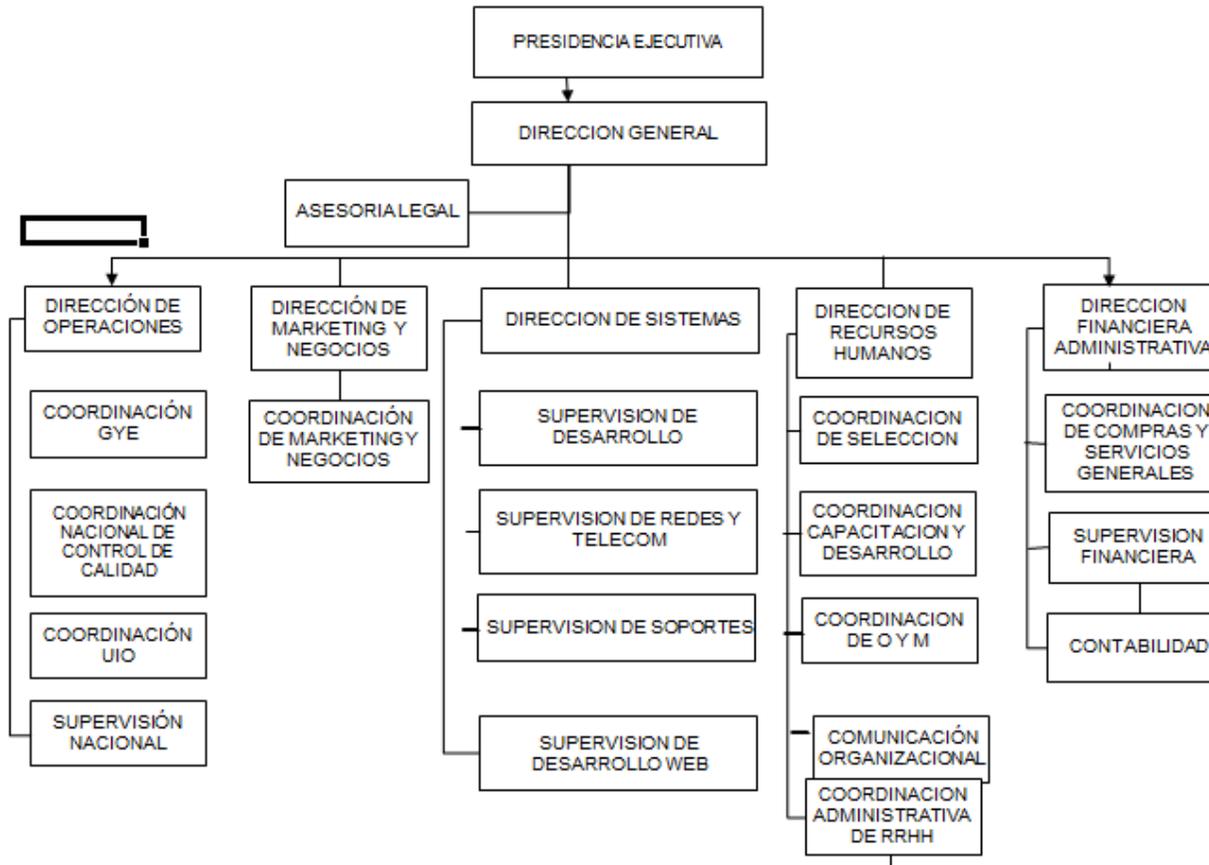
Salud Ocupacionall (Dr. Héctor A. Nieto)

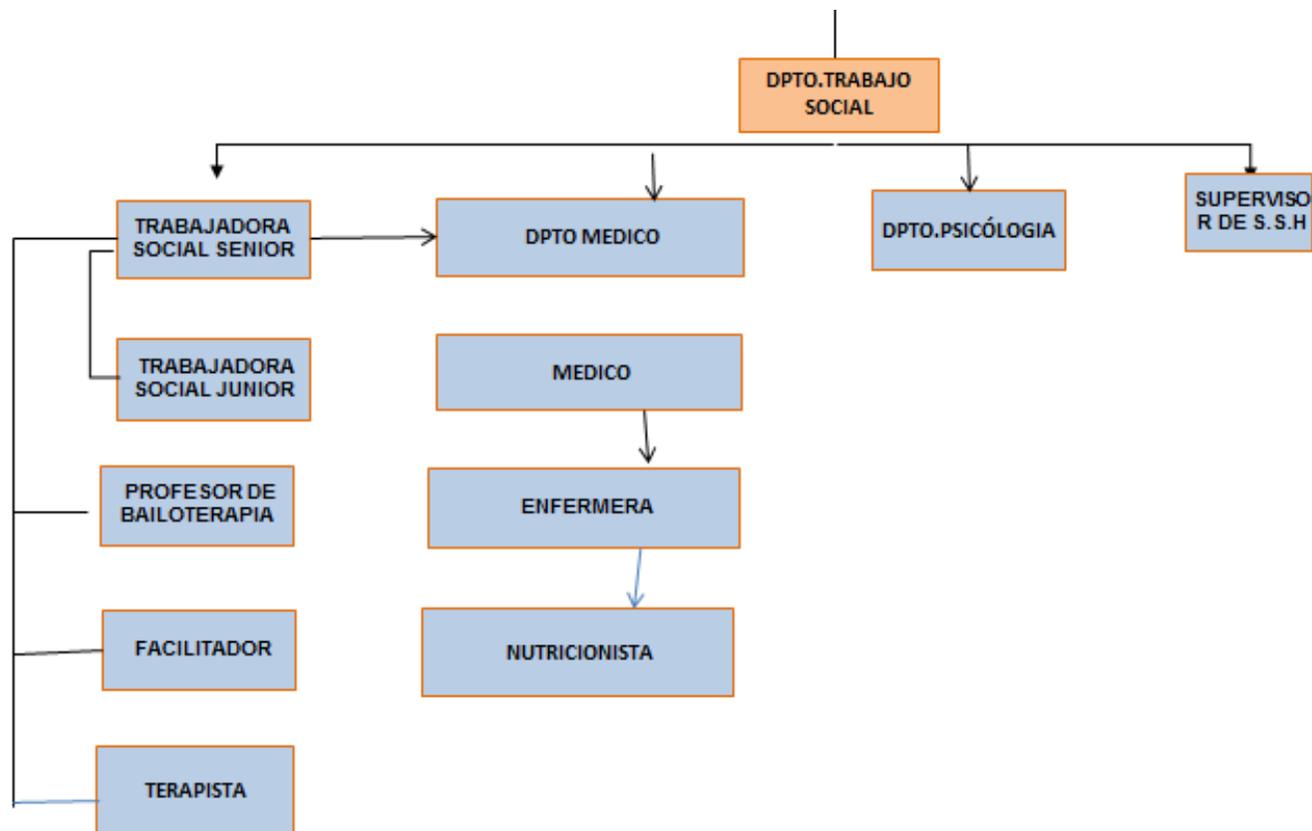
<http://www.who.int/topics/depression/es/>

OIT temas de salud Depresión

ANEXOS

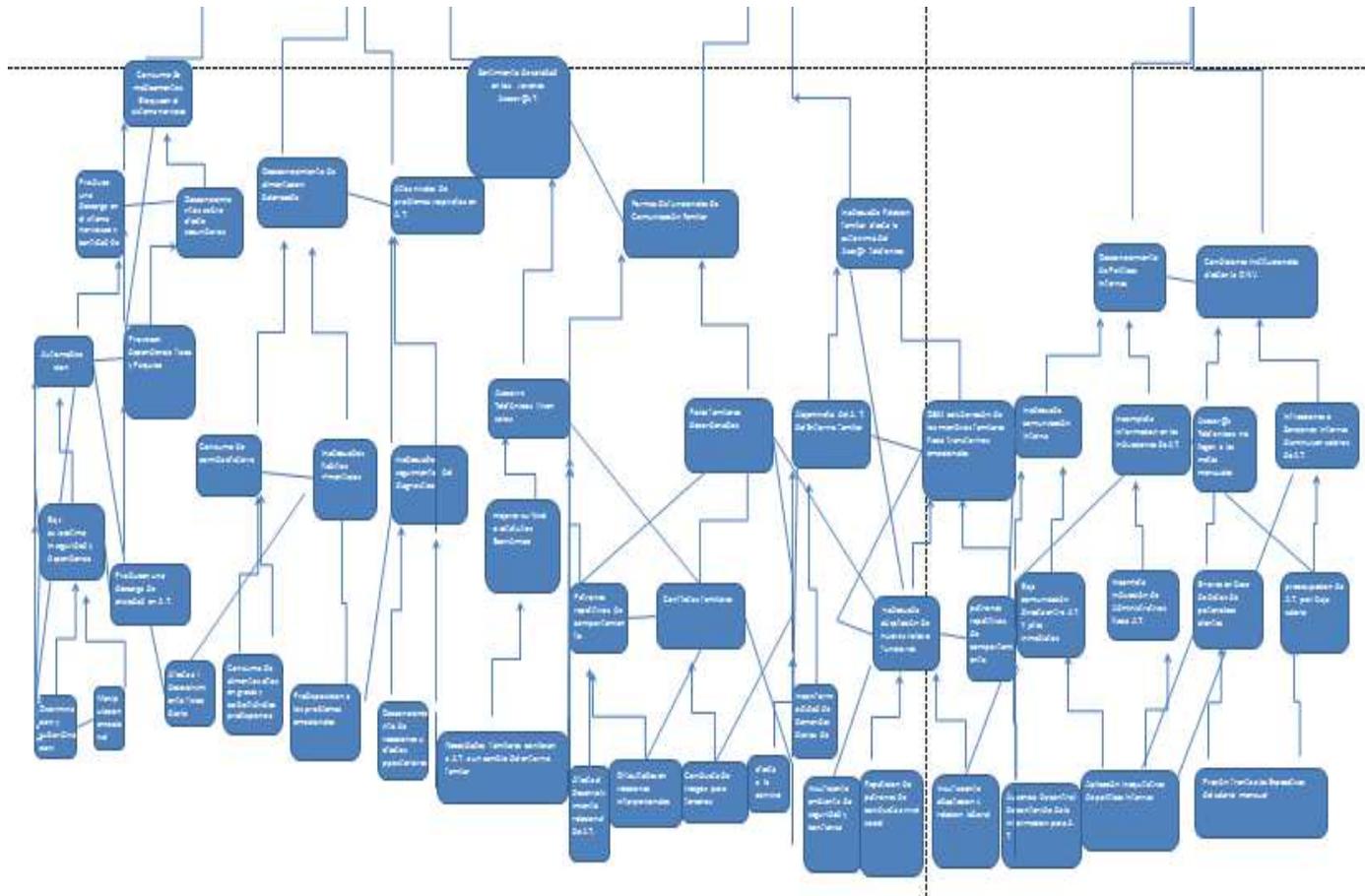
ANEXO # 1





Anexo # 2 Árbol del Problema





ANEXO # 3

Matriz de Jerarquización

Problemas

Jerarquización de Problemas

Listado de problemas	Urgencia	Magnitud	Gravedad	Gobernabilidad Institucional	Competencia de T.S.	Total
Dpto de Trabajo Social posee bajo liderazgo dentro RRHH	3	3	3	3	4	16
Apreciación de pocas técnicas y Modelos de Intervención dentro el Dpto de T.S.	3	3	3	3	4	16
Rigidez en los procesos de interacción departamentales	3	3	4	1	4	15
Presencia de enfermedades gastrointestinales y neumológicas	3	3	3	2	2	13
Inadecuada alimentación de comida artificial y/o chatarra en Asesores	3	3	2	3	1	12
Percepción de incomodidad frente al uniforme	1	3	1	4	1	10

Condiciones Físicas y climáticas afectan a la salud y desempeño de los Asesores	3	2	2	4	1	12
Sistema de gestión para productividad sanciona económicamente el bajo rendimiento en ventas	2	3	2	4	1	12
Ausentismo laboral influye en el rendimiento de la empresa American Call Center	3	3	2	1	1	10
Percepción de inequidad frente al reglamento interno de American Call Center	3	3	3	4	1	14
Incremento de casos de Asesores Telefónicos diagnosticados con Distrofia Neurovegetativa	3	3	4	4	4	18

ANEXO # 4

ANEXO #4

Problema identificado
DISTONIA NEURO VEGETATIVA EN ASESORES TELEFÓNICO



ANEXO # 5

Matriz de Análisis de Alternativas

Objetivos (del Árbol de Objetivos)	IMPACTO			FACTIBILIDAD			Sostenibilidad	Total
	Social	Equidad de Género	Ambiental	Técnica	Económica	Política		
Se ha mejorado las condiciones Bio-Psico-Afectiva predispone la D.N.V.								
Se ha transformado el entorno familiar mejorando la conducta de los miembros familiares								
Se han modificado algunas Politicas Institucionales que afectaban a los Asesores Telefonicos								
Se ha disminuido el consumo de medicamentos que bloquean el sistema nervioso de A. T.	a-.Mejora la relaciones familiares 4 b-.Se ha mejorado el nivel de salud3 c-.Mejora el equilibrio emocional3 d-.Ha mejorado su entorno social2	e-.Se ha mejorado la participación a nivel de equidad de genero dentro de la familia2	f-. Se ha palnteado un sistema de reciclaje detro de la familia 3	g-.La institucion cuenta con profesionales capacitados para el logro de este objetivo 4	h-.Si es a bajos costo se puede conseguir este objetivo3	i-.Se cuenta con el apoyo de autoridades y usuarios de la institucion para lograr el objetivo3	j-.Las familias han logrado mantener la sostenibilidad de este objetivo 3	30

Se ha reducido la excesiva cantidad de sedantes consumidos en A. T.	a-.2 B2 d-.3	e-.2	f-.2	g-.3	h-.2	i-.2	i-.3	22
Se han mejorado los diagnósticos de los A.T.	k-. Mejora el desenvolvimiento de personalidad 4 l.Facilita a un trato positivo 4 m-.Mejora el desarrollo del Asesor4	e-.3	n-.No tiene impacto ambiental1	g-.3	ñ-.Se puede conseguir este objetivo con recursos de otra institucion4	i-.4	o-. Es sostenible mientras ACC tenga apoyo de la otra institución 2	29
Se ha mejorado la autoestima en los A.T.	a-.3 c-.3 d-.3 l-.4	e-.3	n-.No tiene impacto ambiental1	g-.3	h-.3	i-.6	p-.La empresa ha logrado hacer sostenible este objetivo3	29
Se ha mejorado el rendimiento laboral	q-. Fortalece el autoesma del Asesor.3 r-. Facilita que los Asesores mejores su ingresos por comisiones.4	s-. Promueve las relaciones para que sean equitativas y democráticas al interior de A.C.C.3	n-.1	g-.4	t-.La institucion cuenta con los recursos necesarios para alcanzar este objetivo 4	i-.3	u-.Los Asesores han logrado mantener la sostenibilidad de este objetivo 3	26
Se ha contribuido al conocimiento de efectos secundarios de sedantes	a-3 B-.2 C-.2 D-.2	s-.2	n-.1	g-.2	t-.2	i-.2	p-.3	21

Se ha disminuido la dependencia física y Psíquica	k-.2 i-.1 M2-.	s-.2	n-.1	g-.2	t-.1	i-.2	u-.3	16
Se ha disminuido la ansiedad en A.T.	k-.2 i-.3 M-2.	v-.No hay impacto en equidad 1	n-.1	g-.2	t-.2	i-.3	u-.2	18
Se han Mejorado la alimentación de los A.T.	m-.3 B-.4 C-.4	v-.1	w-. Se ha planteado un sistema de reciclaje a nivel familiar3	g-.3	t-.4.	i-.4	u-.3	29
Se ha promovido información con énfasis al no consumo de comida chatarra	b-.4 C-.4 M-.4	v-.1	n-.1	g-.4	t-.4	i-.4	u-.3	29
Se ha disminuido el agotamiento mental	x-.Mejora la eficiencia en el trabajo y en el hogar4 i-.3 K-.3 M-.3	v-.1	n-.1	g-.4	t-.4	i-.3	p-.3	29
Se ha disminuido el consumo de alimentos altos en grasa	m-.2 B-.2 C-.3.	v-.1	w-.1	g-.3	t-.3	i-.3	u-.2	20
Se ha dado a conocer buen hábito alimenticio	m-.3 B-.3 C-.2	v-.1	n-.1	g-.3	t-.3	i-.3	u-.2	22
Se ha equilibrado los problemas o emocionales	a-.2 b-.2 C-.3 D-.2	e-.2	n-.1	g-.2	t-.2	i-.2	u-.2	20

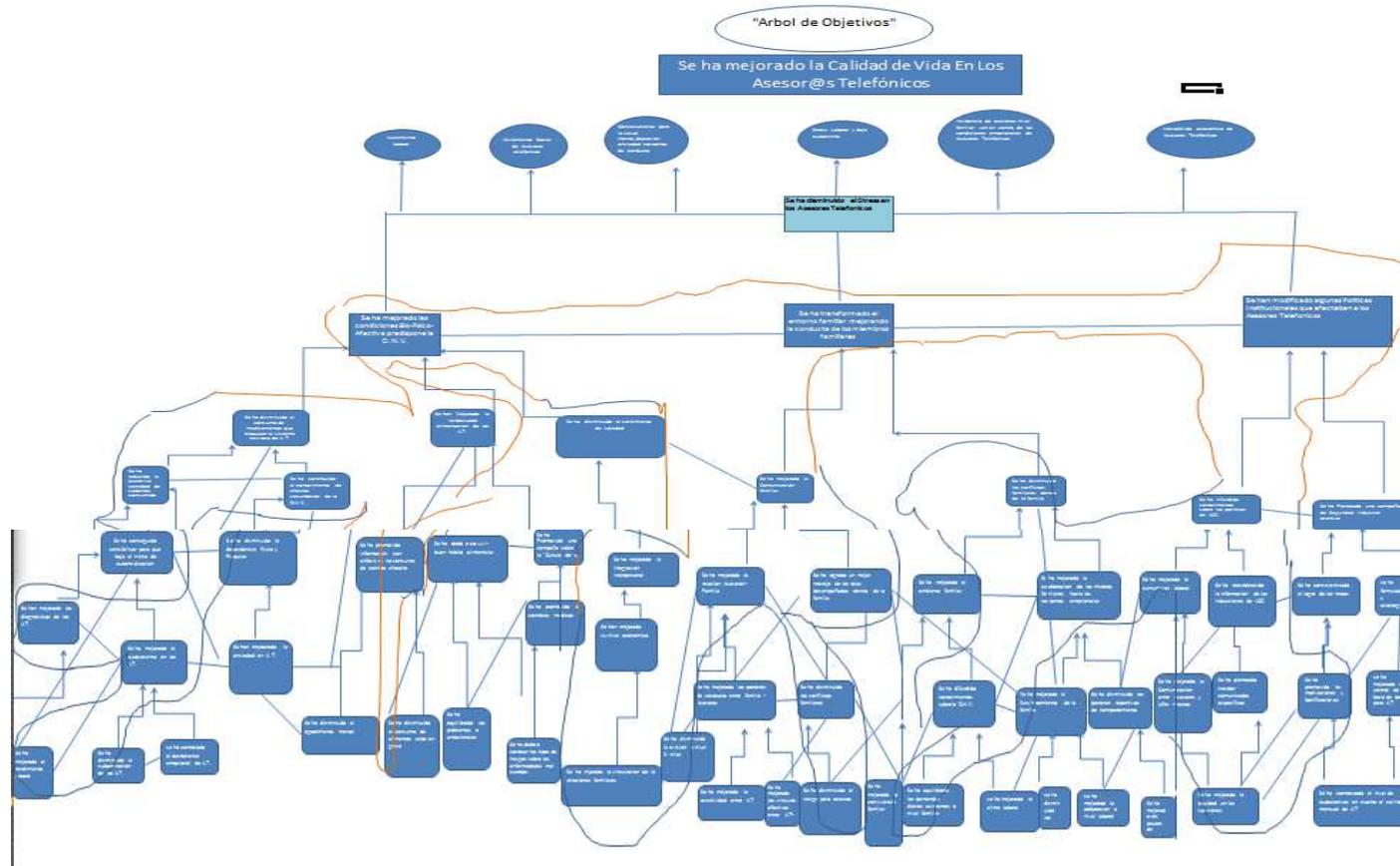
Se ha disminuido el sentimiento de soledad	a-3 B-3 C-4 D-4	e-3	n-1	g-3	t-3	i-3	u-3	30
Se ha mejorado la integracion interpersonal	k-4 i-4 M-4.	s-3	n-1	g-3	t-3	i-3	u-3	28
Se han mejorado su nivel economico	y-.Mejra el bienestar en la familia4 b-4	v-1	n-1	g-4	t-4	i-4	p-4	26
Se ha fortalecido la vinculacion de la relaciones familiares	a-4 b-4 C-3 D-3	e-1	n-1	g-2	t-3	i-3	u-3	27
Se ha mejorado la Comunicación familiar	z--.mejora el ambiente de union y afecto entre A.T. y sus familias 4 c-4 D-4	aa-.Se ha promovido incluir equitativamente las funciones en el hogar 4	bb-..Se ha promovido crear una cultura conductual de ahorro de energia y agua 3	g-2	t-3	i-3	j-3	30
Se ha disminuido las relaciones autocráticas de a familia	a-3 C-3 D-3 K-3	aa-2	bb-2	g-3	t-4	i-4	u-3	30
Se ha logrado un mejor manejo de los roles desempeñados dentro de la familia	a-3 c-4 D-2 K-3	aa-2	bb-2	g-3	t-3	i-3	i-3	28
Se ha mejorado los patrones de conducta de los Asesores hacia su familia	a-2 C-2 D-2 K-2	aa-2	bb-2	g-2	t-3	i-3	j-3	23

Se ha promovido la asertividad entre A.T.	k-.2 i-.2 M-.3	s-.2	n-.1	g-.2	t-.2	i-.2	u-.2	18
Se ha mejorado los vinculos afectivos entre A.T-familia	a-.2 C-.2 D-.3 K-.2	aa-.2	bb-.2	g-.1	t-.2	i-.2	u2	20
Se ha disminuido los conflictos familiares	a-.2 B-.2 C-.3 D-.2	aa-.2	w-.2	g-.2	t-.2	i-.2	j-.2	21
Se ha disminuido el riesgo para terceros	z-.3 Y-.3 X-.3 A-3 c-.2 D-.2	v-.1	n-.1	g-.2	t-.2	i-.2	u-3	27
Se ha mejorado el ambiente familiar	a-.2 B-.2 C-.2 D-.2	aa-.2	bb-.2	g-.2	t-.2	i-.2	j-.2	28
Se ha reducido las relaciones antagonicas de A.T.-familia	a-.2 C-.2 D-.2 K-.2	aa-.2	bb-.2	g-.2	t-.3	i-.2	j-.2	24
Se ha mejorado la convivencia familiar	a-.2 B-.2 C-.2 D-.2	aa-.2	bb-.2	g-.2	2	i-.2	u-.2	20
Se ha fortalecido conocimientos sobre la D.N.V.	a-.3 B-.3 C-.3 D-.2	v-.1	n-.1	g-.3	t-.3	i-.3	p-.3	25

se ha mejorado el clima laboral	cc-.Mejora el desarrollo del trabajador 4 dd-.Mejora la eficiencia en el trabajo 4 x-.3 L-.3	s-.2	ee-.Se ha planeado un sistema de reciclaje por áreas administrativas 3	g-.2	t-.2	i-.2	p-.2	26
Se ha mejorado la colaboración de los miembros familiares hacia los trastornos emocionales	a-.3 C-.3 D-.3 K-.3	v-.1	n-.1	g-.3	t-.3	i-.3.	u-.3	26
Se ha mejorado el funcionamiento de la familia	a-.2 B-.2 C-.2 D-.2	aa-2	bb-.2	g-.2	t-.2	i-.2	u-.2	20
se ha disminuido los patrones conductuales	a-.2 C-.3 D-.2 K-.2	aa-.2	bb-.2	g-.2	t-.2	i-.2	u-.2	21
se ha mejorado la adaptación a nivel laboral	cc-.Mejora el desarrollo del trabajador 3 dd-.Mejora la eficiencia en el trabajo 2 x-2 L-.2	s-.2	ee-.2	g-.2	t-.2	i-.2	u-.2	22
Se han difundido conocimientos sobre las políticas de ACC	cc-.Mejora el desarrollo del trabajador 4 dd-.Mejora la eficiencia en el trabajo 4 x-.3 L-.3	q-.Se ha promovido incluir espacios de formación sobre inequidades entre hombres y mujeres a fin de sensibilizar a los trabajadores de la compañía 3	n-.1	g-.3	t-.3	i-.3	p-2	27

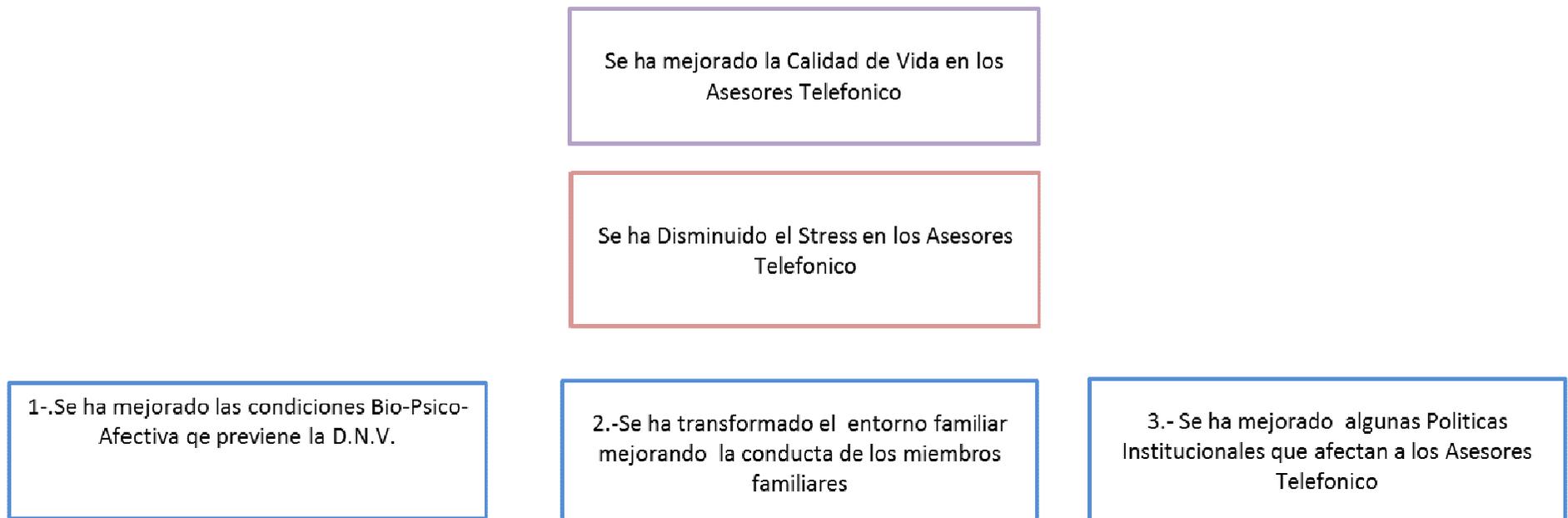
Se ha mejorado la comunicacion laboral	cc-.Mejora el desarrollo del trabajador 4 dd-.Mejora la eficacia en el trabajo 4 x-.3 L-.3	q-.2	ee-.2	g-3	t-.3	i-.3	p-.3	30
Se ha Mejorado los medios informativos dentro de ACC	cc-.Mejora el desarrollo del trabajador2 dd-.Mejora la eficacia en el trabajo 2 x-.2 L-.2	q-.2	ee-.2	g-.2	t-.2	i-.2	p-.2	20
se ha mejorado el control de la informacion emitida de los lideres hacia los Asesores	kk-. Mejora las funciones dentro de la empresa y aporta al conocimiento de los mensajes efectivos 4 ll-.Mejora la comunicaci3n asertiva-proactiva y reactiva dentro de A.C.C.4	q-.2	ee-.2.	g-.3	t-.3	i-.3	p-.3	25
Se ha mejorado la Comunicacion entre Asesores y jefes directos	cc-.Mejora el desarrollo del trabajador 4 dd-.Mejora la eficacia en el trabajo 3 x-.3 L-.3	q-.2	ff-.Se ha planateado un sistema de reciclaje por areas administrativas 3	g-.2	t-.3	i-.2	p-.3	27
Se ha reestablecido la informacion de las inducciones de ACC	cc-. 4 dd-.4 x-.3 L-.2	v-.1	n-.1	g-.2	t-.2	i-.3	p-.3	25

ANEXO # 6



ANEXO # 7

DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS



1.1.-Se ha disminuido el consumo de medicamentos que bloquean el sistema nervioso de A. T.
1.2 -Se han mejorado los diagnósticos de los A.T.
1.3- Se ha mejorado la autoestima en los A.T.
1.4- Se ha mejorado el rendimiento laboral
1.5.-Se ha disminuido el sentimiento de soledad
1.6.-Se ha mejorado la integración interpersonal
1.7 -Se han mejorado su nivel económico
1.8.-Se ha fortalecido la vinculación de las relaciones familiares
1.9.-Se han Mejorado la adecuada alimentación de los A.T.
1.1.1.-Se ha promovido información con énfasis al no consumo de comida chatarra
1.1.2.-Se ha disminuido el agotamiento mental

2.1 Se ha mejorado la comunicación familiar
2.2.- Se ha mejorado la relación Asesores-Familia
2.3.-Se ha disminuido las relaciones autocráticas de la familia
2.4Se ha disminuido el riesgo para terceros
2.5Se ha fortalecido conocimientos sobre la D.N.V.
2.5 Se ha mejorado el clima laboral
2.6 Se ha mejorado la colaboración de los miembros familiares hacia los trastornos emocionales

3.1.- Se ha difundido conocimientos sobre las políticas de ACC
3.2.-Se ha mejorado la comunicación laboral
3.3.-Se ha Mejorado los medios informativos
3.4.- se ha mejorado el control de la información emitida de los líderes hacia Asesores
3.5.-Se ha mejorado la Comunicación entre Asesores y jefes directos
3.6.-Se ha reestablecido la información de las inducciones de ACC
3.6.-Se ha mejorado la equidad en las sanciones
3.7.-Se ha promovido las motivaciones y bonificaciones

ANEXO # 8

Matriz de Actividades con Presupuesto								
Actividades Componentes 1	Fecha	Recursos				Total	Aporte	
		Humanos	Materiales	Económicos			Propio	Solicitado
				x	Valor			
Diagnóstico de la Situación que viven los Asesores Telefónicos mediante encuestas realizadas dentro de American Call Center.	Febrero	Trabajadora Social		11	100,00	1100,00	1100,00	
		Psicologa		11	100,00	1100,00	1100,00	
		Facilitador		11	100,00	1100,00		1100,00
		Medicos		11	100,00	1100,00	1100,00	
		Auxiliar de Limpieza		11	30,00	330,00	330,00	
		Terapista		11	80,00	880,00		880,00
		Encargado de la bailoterapia		11	100,00	1100,00		1100,00
		Nutricionista		4	100,00	400,00		400,00
Diseño Semanal de Animación de Diapositivas educativas a cerca de la Importancia de una alimentación sana y las Desventajas de la Comida Chatarra,	Febrero		Uso de Computadora	11	30,00	330,00	330,00	
			Uso de Impresora	11	20,00	220,00	220,00	

			Impresiones	11	10,00	110,00	110,00	
			Uso de Televisor	11	20,00	220,00	220,00	
			Compra de CD	11	5,00	55,00		55,00
Reunión con los encargados de Centro Alimentos para que hagan cambios en los menú semanales y los alimentos expendidos en el comedor		Encargados de Centro Alimento		11	30	330,00	330,00	
Gestión de la visita de un encargado de dar Bailoterapia a los Asesore Telefónicos con el fin de bajar el nivel de stress laboral			Transporte	2	120	240,00		240,00
Realización de Integraciones con los familiares de los Asesores					120	250,00		250,00
Realización de concursos intelectuales para los hij@ de los Asesores			Uso de instalaciones	11	10	110,00		110,00
ü Gestión de la visita de un encargado de Brindar terapia de Yoga a los Asesore Telefónicos con el fin de bajar el nivel de stress laboral,				11	50	880,00		880,00
ü Apertura del Departamento de Psicología con el fin de Brindar servicios hacia los Asesores T.			materiales de oficina			30,00		
ü Elaboración de su espacio físico como mejor gusten, espacio de trabajo, Comedor, casilleros.				11		25,00		
ü Creación de equipos y campeonatos deportivos, durante todo el año			alquiler de cancha deportiva	1	60	60,00		60,00
ü Realización de Festivales con temáticas.			Cartulinas Marcadores	5	25	125,00		125,00
ü Ejecución de 2 talleres sobre Nutrición; para mejorar la Salud, Energía y Mente.								
ü Ejecución de talleres artísticos con la participación de las familias de A.T.con el fin de disminuir el stress								

ü Evaluación de los 2 talleres realizados hacia los Asesores Telefónicos y sus familias								
ü Evaluar el Proceso realizado por medio de las actividades ejecutadas								
SUBTOTAL C/1							4.840	5.200

Matriz de Actividades con Presupuesto								
Actividades Componente 2	Fecha	Recursos				Total	Aporte	
		Humanos	Materiales	Económicos			Propio	Solicitado
				Meses	Valor			
ü Organización logística de los talleres a ejecutarse								
ü Ejecución de tres talleres: • Manejo de Niveles de Stress y D.N.V. • Comunicación Asertiva • Resolución de conflicto interpersonales			Refrigerios	3	70	210,00		210,00
ü Evaluación de lo aprendido en los Talleres			Hojas	11	4	44,00	44,00	
ü Ejecución de grupos de Autoayuda, para Asesores T. y las familias.								
ü Ejecución de terapias individuales o grupales mediante el enfoque de la Programación Neurolingüística		Terapista	Uso de instalaciones					
SUBTOTAL C/2							44,00	210,00

Matriz de Actividades con Presupuesto								
Actividades Componente 3	Fecha	Recursos				Total	Aporte	
		Humanos	Materiales	Mes	Económicos		Propio	Solicitado
Diagnostico de la relaciones laborales entre los lideres y Asesores Telefónicos mediante encuestas		facilitador	Papeleria Insumos varios refrigerios	2	180	360,00	360,00	
ü Diseño de un Plan informativo a cerca de todas las políticas y sanciones dentro de la empresa.			Papeleria Insumos varios	1	30	30,00	30,00	
ü Realización de talleres de Grupo con Asesores T. y Líderes para mejorar la Comunicación y fortalecer confianza. • Clima laboral vs. conflictos interpersonales • Motivación Laboral • Trabajo en Equipo		Facilitador	Papeleria Insumos varios refrigerios Folleteria	2	10	20,00	20,00	
ü Evaluación participativa de lo expuesto en los talleres								
ü Ejecución de informativos precisos y directos para el entendimiento de los Asesores T.			Refrigerios	3	27	81,00		81,00
ü Realización de integraciones dentro de la empresa con líderes y Asesores.			Materiales Deportivos. Bebidas. Refrigerios	2	55	110,00		110,00
ü Ejecución de concursos por grupos sobre información de "fechas especiales" "El Mejor Cartel"			Materiales didacticos Uso de instalaciones	1	10	10,00	10,00	
ü Creación de un buzón de Sugerencias e inquietudes								

Creación de un fondo monetario, con las sanciones impuestas a beneficio de los Asesores para mejorar las bonificaciones		1 contador		2	80	160		160
ü Evaluación de todas las actividades realizadas								
ü Sistematización de toda la ejecución del proyecto y entregarlo a los directivos de American Call Center.								
SUBTOTAL C/3							420,00	160,00

TOTALES

Componentes	Total	Aporte Propio	Aporte Solicitado
Componente 1	10,004	4,84	5,2
Componente 2	254,00	44	210,00
Componente 3	580,00	420	160
Subtotal	10,838	5,304	5,57
10% imp.	11,921		
% inflación			
Total	11,921	5,304	5,57

Elaboración: Propia

