



## **CARRERA DE DISEÑO GRAFICO**

**DESARROLLO DE UNA CAMPAÑA DE SOCIALIZACION PARA LA  
PREVENCION DE RIESGOS LABORALES PARA LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA AMERICAN CALL CENTER EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE  
QUITO**

**Trabajo de Titulación previó la obtención del título de Tecnólogo en  
Diseño Gráfico**

**AUTOR: JHONNY VLADIMIR GUAMÁN CANDO**

**DIRECTOR: MSC. DIEGO TRUJILLO**

**Quito, 2018**

## ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 8 de Mayo del 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) **GUAMÁN CANDO JHONNY WLADIMIR** de la carrera de Diseño Gráfico, cuyo tema de investigación fue: **DESARROLLO DE UNA CAMPAÑA DE SOCIALIZACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AMERICAN CALL CENTER EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2017.** ; una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.



MSC. DIEGO TRUJILLO

TUTOR DEL PROYECTO



LCDA. GABRIELA HURTADO

LECTOR DEL PROYECTO



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR

**“CORDILLERA”**

DIRECCIÓN DE CARRERA



ING. LIZETH GUERRERO

DISEÑO GRÁFICO

DIRECTOR DE ESCUELA DE DISEÑO GRÁFICO



ING. GALO CISNEROS

COORDINADOR DE PROYECTOS

### CAMPUS 1 - MATRIZ

Av. de la Prensa N45-268 y Logroño  
Teléfono: 2255460 / 2269900  
E-mail: instituto@cordillera.edu.ec  
Pág. Web: www.cordillera.edu.ec  
Quito - Ecuador

### CAMPUS 2 - LOGROÑO

Calle Logroño Oe 2-84 y  
Av. de la Prensa (esq.)  
Edif. Cordillera  
Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649

### CAMPUS 3 - BRACAMOROS

Bracamoros N15 - 163  
y Yacuambí (esq.)  
Telf.: 2262041

### CAMPUS 4 - BRASIL

Av. Brasil N46-45 y  
Zamora  
Telf.: 2246036

### CAMPUS 5 - YACUAMBÍ

Yacuambí  
Oe2-36 y  
Bracamoros.  
Telf: 2249994

---

### DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Jhonny Vladimir Guamán Cando declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, autentica, es de mi autoria , que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



---

Guamán Cando Jhonny Vladimir  
CC 1717678211

---

**LICENCIA DE USO NO COMERCIAL**

Yo Jhonny Vladimir Guamán Cando portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 1717678211 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado Desarrollo de una Campaña de Socialización para la Prevención de Riesgos Laborales para los trabajadores de la empresa American Call center en el distrito metropolitano de quito con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

**FIRMA**

---

**NOMBRE**

Jhonny Vladimir Guamán Cando

**CÉDULA**

1717678211

Quito, Junio del 2018

---

## **DEDICATORIA**

A mis padres, hermanos por su apoyo incondicional por consejos que en el transcurso de mi carrera fueron de mucha ayuda para continuar en el diario vivir de mi carrera y mi vida profesional, a mi hija y a mi esposa por ser el impulso Para seguir adelante en este proyecto.

---

---

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias al Magister Diego Trujillo, por el valioso aporte profesional, técnico y humano brindado en el transcurso de este semestre en favor de la culminación de esta retadora carrera que después de mucho sacrificio voy a culminar.

Gracias a todo el personal docente, mis queridos maestros que al fin verán los frutos de sus enseñanzas.

---

---

## ÍNDICE GENERAL

### Contenido

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE .....	ii
CESIÓN DE DERECHOS .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
INDICE GENERAL .....	vi
INDICE DE TABLAS .....	x
INDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN EJECUTIVO .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1.01 Antecedentes .....	1
1.02 Justificación .....	3
1.03 Definición del problema Central ( Matriz T) .....	4
CAPÍTULO II .....	5
Análisis de Involucrados.....	5
2.1 Mapeo de Involucrados.....	5
2.2 Matriz de Análisis de Involucrados .....	6
CAPÍTULO III.....	7

---

---

3. Problemas y Objetivos.....	7
3.01. Árbol de Problema.....	7
3.02. Árbol de Objetivos.....	8
CAPÍTULO IV.....	9
4. Análisis de Alternativas.....	9
4.01. Matriz de Análisis de Alternativas e Identificación de Acciones.....	9
4.1.1. Tamaño del Proyecto.....	10
4.1.2 Localización de Proyecto.....	10
4.1.3. Análisis Ambiental.....	11
4.1.3.1 Factor Economico.....	11
4.1.3.2 Factor Humano.....	13
4.1.3.2 Factor Positivo.....	13
4.1.3.2 Factor Negativo.....	13
4.2 Matriz de Analisis de Impacto de los Objetivos.....	14
4.3 Diagrama de Estrategias.....	14
4.4 Construccion de la Matriz de Marco Logico.....	14
4.4.1 Revision de los criterios para Indicadores.....	14
4.4.2 Selección de Indicadores.....	18
4.4.3 Medios de Verificacion.....	23
4.4.4 Supuestos.....	28
4.4.5 Matriz de Marco Logico (MML).....	32
CAPÍTULO V.....	35
5. Propuesta.....	36

---

---

5.01. Antecedentes .....	36
5.1.1 Que son los Riesgos laborales.....	36
5.1.2 Que son los Factores de riesgo.....	37
5.1.3 Riesgos Mecanicos.....	37
5.1.4 Que es la publicidad.....	38
5.1.5 Publicidad de Marca .....	38
5.5.1.6 Publicidad Local .....	39
5.1.7 Publicidad de respuesta directa .....	39
5.1.8 Objetivos de la Publicidad .....	39
5.1.9 Campañas Publicitarias .....	40
5.2 Descripcion de Herramienta.....	40
5.3 Tabulacion de Datos .....	43
5.4 Formulacion del proceso de Aplicacion.....	53
5.5 Grupo Objetivo .....	55
5.5.1 Problema Comunicacional .....	56
5.4.2 Beneficio Emocional .....	57
5.5.6 Mensaje Basico .....	57
5.4.4 Tono .....	58
5.4.5 Eje de Campaña .....	58
5.4.6 Slogan de Campaña.....	58
5.4.5 Eje de Campaña .....	58
5.5 Plan de Medios.....	59
5.5.2 Medios Principales.....	63

---

---

5.5.2 Medios Secundarios .....	71
5.5.2 Medios Auxiliares.....	76
5.6 Presupuestos de Campaña.....	78
5.7 Flow Chart .....	80
CAPÍTULO VI.....	81
Aspectos Administrativos .....	81
6.01. Recursos.....	81
6.01.01. Recursos Tecnológicos .....	81
6.01.02. Recursos Humanos.....	81
6.1.2 Recursos Logísticos .....	81
6.1.4 Recursos Económicos .....	81
6.03 Cronograma.....	82
6.2 Presupuestos.....	82
6.2.1 Gastos Operativos .....	82
CAPÍTULO VII.....	83
Conclusiones y Recomendaciones .....	83
7.01. Conclusiones.....	83
7.02. Recomendaciones .....	84
Bibliografía .....	85

---

---

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Impacto de los objetivos .....	12
Tabla 2: Revisión de los Criterios para Indicadores .....	14
Tabla 3: Selección de indicadores .....	18
Tabla 4: Medios de verificación .....	23
Tabla 5: Supuestos .....	28
Tabla 6: Matriz de Marco Lógico .....	32
Tabla 20: Presupuesto de Campaña .....	77
Tabla 21: Presupuesto de Campaña .....	78
Tabla 22: Flow Chart .....	79
Tabla 23: Cronograma de actividades.....	80
Tabla 24 Gastos Operativos .....	80

## Índice de figuras

Figura 1: Matriz de análisis de alternativas e identificación de acciones.....	9
Figura 2: Localización del Proyecto .....	10
Figura 4: Pregunta 1 .....	43
Figura 5: Pregunta 2.....	44
Figura 6: Pregunta 3.....	45
Figura 7: Pregunta 4.....	46
Figura 8: Pregunta 5.....	47
Figura 9: Pregunta 6.....	48
Figura 10: Pregunta 7.....	49
Figura 11: Pregunta 8.....	50

---

---

Figura 12: Pregunta 9.....	51
Figura 13: Pregunta 10.....	52
Figura 24: Señalética.....	66

---

---

## ABSTRACT

Telephone call centers, also known as call centers, are customer services and are intended to inform or sell products through the use of the telephone or computer media and the internet. These technological means have allowed rapid forms of communication that do not require the physical encounter of people.

In order to develop a socialization campaign to prevent occupational risks in the workers of the American Call Center company in order to achieve the objectives set.

This project includes a campaign to avoid occupational risks through banners, posters, signage and, above all, socializing the workers of the company so that they have more information about them.

---

## **Resumen Ejecutivo**

Los centros de llamadas telefónicas, también conocidos como Call Center, son servicios de atención al cliente y tienen como finalidad informar o vender productos a través del uso del teléfono o medios informáticos y de internet. Estos medios tecnológicos han permitido formas de comunicación rápidas que no precisan del encuentro físico de las personas.

Con el fin de desarrollar una campaña de socialización para prevenir los riesgos laborales en los trabajadores de la empresa American Call Center para así lograr con los objetivos planteados.

Este proyecto comprende con una campaña para evitar los riesgos laborales mediante pancartas, afiches, señaléticas y sobretodo socializando a los trabajadores de la empresa para que tengan una mayor información de estos.

---

---

## CAPÍTULO I

### 1. Antecedentes

#### 1.01. Contexto

Los riesgos laborales son uno de los problemas con mayor connotación en todo el mundo, puede afectar a la salud de los empleados y a la productividad, además de las consecuencias económicas que representan, El riesgo es una variable permanente en todas las actividades de la organización que influye en sus oportunidades de desarrollo, pero que también afecta los resultados y puede poner en peligro su estabilidad, procedimiento para la Gestión de Riesgos Laborales (GRL), garantiza la seguridad del factor humano y el equipamiento.

Ohsas,(2005) .Gestión de Riesgos Laborales,1-2 recuperado de <https://www.isptools.cl/riesgo-laboral-definicion/>

Los Call Centers representan fuentes de trabajo siendo haci un peligro en riesgos laborales a los que se someten los trabajadores para realizar sus actividades laborales, por eso se ha visto la necesidad de utilizar una campaña para informar, minimizar y prevenir los riesgos laborales.

La realidad que enfrentan los trabajadores ecuatorianos es alarmante. Según estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) sólo en el 2004 se produjeron unos tres mil

777 accidentes laborales. De esta cifra se desprende que cada mes ocurren un promedio de 314 accidentes de trabajo

Estrada Víctor Emilio, (2005). Preocupan los riesgos laborales: La Hora, 55-56. Recuperado de <https://www.lahora.com.ec/noticia/preocupanlosriesgos-laborales/>

El empleado ecuatoriano está expuesto a actividades de peligro y accidentes de riesgos laborales en sus puestos de trabajo, el seguro general de riesgos de trabajo, garantiza seguridad y prevención a los trabajadores. La empresa AMERICAN CALL CENTER S.A lleva en el mercado diecisiete años, se encuentra ubicada en el centro norte de la ciudad de Quito, específicamente en el sector de la Av. Patria y Amazonas, empresa experta a nivel mundial en la gestión de contact centers, creando más valor a través de una mejor experiencia del cliente de manera rápida y eficaz a través de métodos de comunicación actuales, su estructura organizacional está conformada por las áreas de Gerencia, Administración, Supervisión y Operaciones quienes realizan actividades y tareas necesarias para el buen funcionamiento de la empresa con el fin de alcanzar el cumplimiento de las metas planteadas.

American Call Center.(2011).Manual Código de Ética, 6-7

La Constitución de la República del Ecuador en el Art.276 y en concordancia con el Objetivo 9 del Plan Nacional de desarrollo toda una vida, establece construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.(2013). 14-15.

## 1.02. Justificación

La empresa American Call Center ubicada en Quito no cuenta con la suficiente información sobre riesgos laborales exponiendo a sus trabajadores a factores de riesgo, es por ello que se propone una campaña de socialización para la prevención de riesgos laborales para los trabajadores de la empresa, para prevenir toda clase de sucesos que puedan afectar la salud de los trabajadores.

Se enfocara directamente al personal de la empresa para fomentar la concientización y la participación de los mismos en las diferentes actividades que se proponen dentro de la campaña, para una mejor satisfacción en el ámbito laboral.

El propósito de este proyecto pretende informar sobre la prevención de riesgos laborales mediante la elaboración de una campaña de socialización para los trabajadores de la empresa American Call Center, ya que los empleados tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado que garantice su salud.

El propósito del presente proyecto es proporcionar información acerca de los diferentes riesgos laborales dentro de la empresa American Call Center con esto se minimizara cualquier tipo de percance o accidente buscando una cultura preventiva dentro de la empresa.

El proyecto está dirigido a todo el personal que oscila entre 18 -40 años de edad que presta servicio en la empresa American Call Center cuyas dudas o desinterés sobre riesgos laborales hacen que desconozcan del tema y sean víctimas.

### 1.03. Definición del Problema Central (Matriz T)

Tabla No 1  
Análisis de las fuerzas T

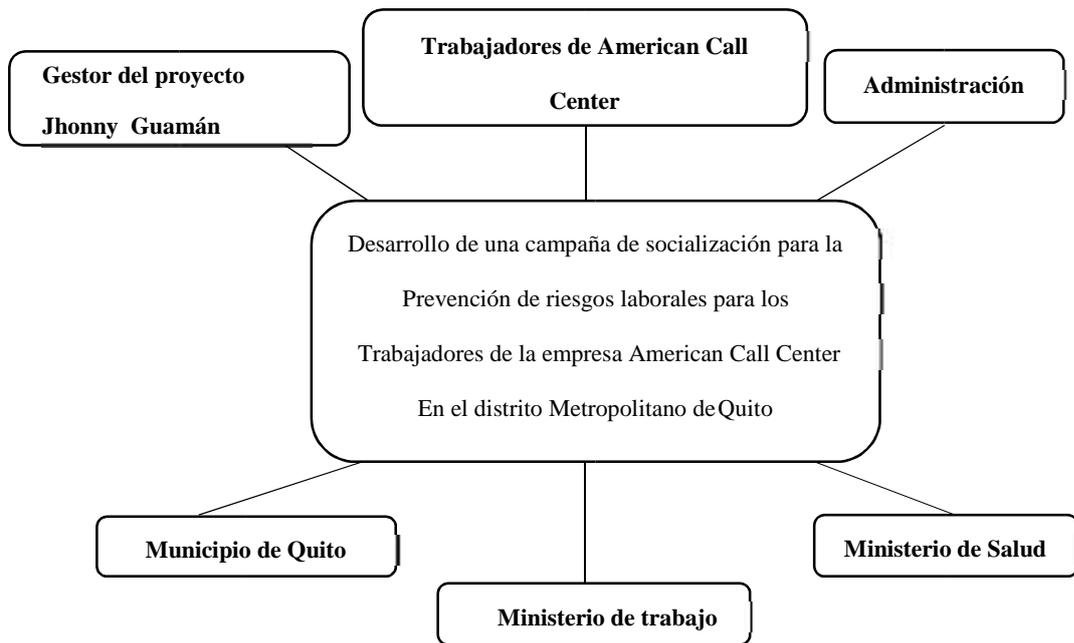
Análisis de las fuerzas T					
Situación Empeorada	Situación Actual				Situación mejorada
Incremento de siniestros, lesiones en los trabajadores de la empresa American Call Center	Escasa información sobre riesgos laborales en los trabajadores de la empresa American Call Center				Personal capacitado de la empresa American Call Center generando una cultura de prevención
Fuerza impulsadora	I	PC	I	PC	Fuerza bloqueadora
Establecer objetivos para socializar a los trabajadores.	3	4	5	4	Indiferencia de la administración
Seleccionar medios o canales informativos.	3	4	5	4	Dificultad para difundir la información
Proyectar el mensaje explicativo de los diferentes riesgos labores.	3	4	4	3	Se reúsan al cambio por parte de los trabajadores
Definir el grupo objetivo	3	4	4	3	Desinterés por parte de los trabajadores
Determinar presupuesto de la campaña	2	3	3	2	Medios económicos insuficientes para generar la campaña
Evaluar los resultados	2	3	3	2	Limitada información por parte de la administración

Elaborado por: Jhonny Guamán

## CAPÍTULO II

### 2. Análisis de Involucrados

#### 2.01. Mapeo de los Involucrados



*Figura 1: Mapa de involucrados*

*Elaborado por: Jhonny Guamán*

## 2.02. Matriz de Análisis de Involucrados

Tabla No 2

Análisis de involucrados

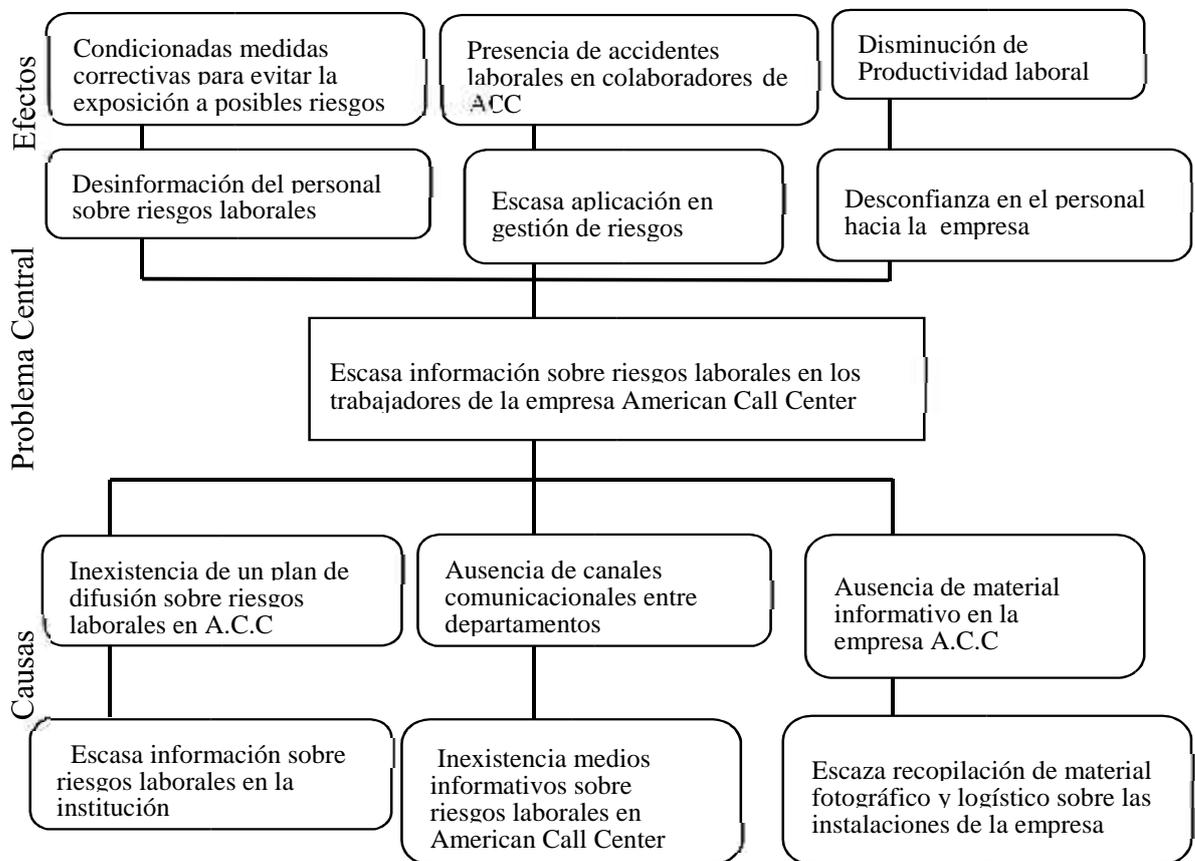
Actores involucrados	Interés sobre el problema	Problemas Percibido	Recursos mandatos capacidades	Interés sobre el proyecto	Conflicto potencial
Gestor del del proyecto Jhonny Guaman	Recopilar información para gestionar el proyecto.	Información de difícil acceso. Información sin fuentes confiables.	Recursos materiales, Técnicos, humanos, financieros.  Capacidades cognitivas, psicomotrices, relación interpersonal	Desarrollo de una campaña de socialización para la prevención de riesgos laborales	Fuentes e información escasa
Trabajadores de American Call Center	Buscar información sobre los principales riesgo Laborales.	Desinterés en buscar información.	Recursos humanos.  Capacidades cognitivas, afectivas, interacción social.	Prevención de los riesgos en los distintos departamentos	Poca acogida del proyecto.
Administración	Proveer de información necesaria a los Trabajadores de la empresa American Call center.	Desconocimiento de la implementación de planes sobre riesgos laborales	Recursos, humanos, estadísticos.  Capacidades cognitivas, interacción social.	Socializar la información.	Información de acceso limitado.
Municipio de Quito	Difundir la importancia de la de prevención de riesgos laborales.	Poca acogida por parte de los trabajadores.	Recursos humanos.  Capacidades interacción social.	Comunicar la importancia de los riesgos laborales	Información errónea sobre el tema de investigación.
Ministerio de Salud	Proveer de información necesaria a la administración de American Call center	Desconocimiento de la implementación de planes gubernamentales	Recursos, humanos, estadísticos.  Capacidades cognitivas, interacción social.	Socializar la información.	Información de acceso limitado.
Ministerio de Trabajo	Socializar la información recopilada.	Escasa difusión de información.	Recursos humanos.  Capacidades interacción social.	Difundir la información con colectivos de trabajadores.	Negativa por parte de autoridades de la institución.

Elaborado por: Jhonny Guamán

## CAPÍTULO III

### 3.-Problemas y Objetivos

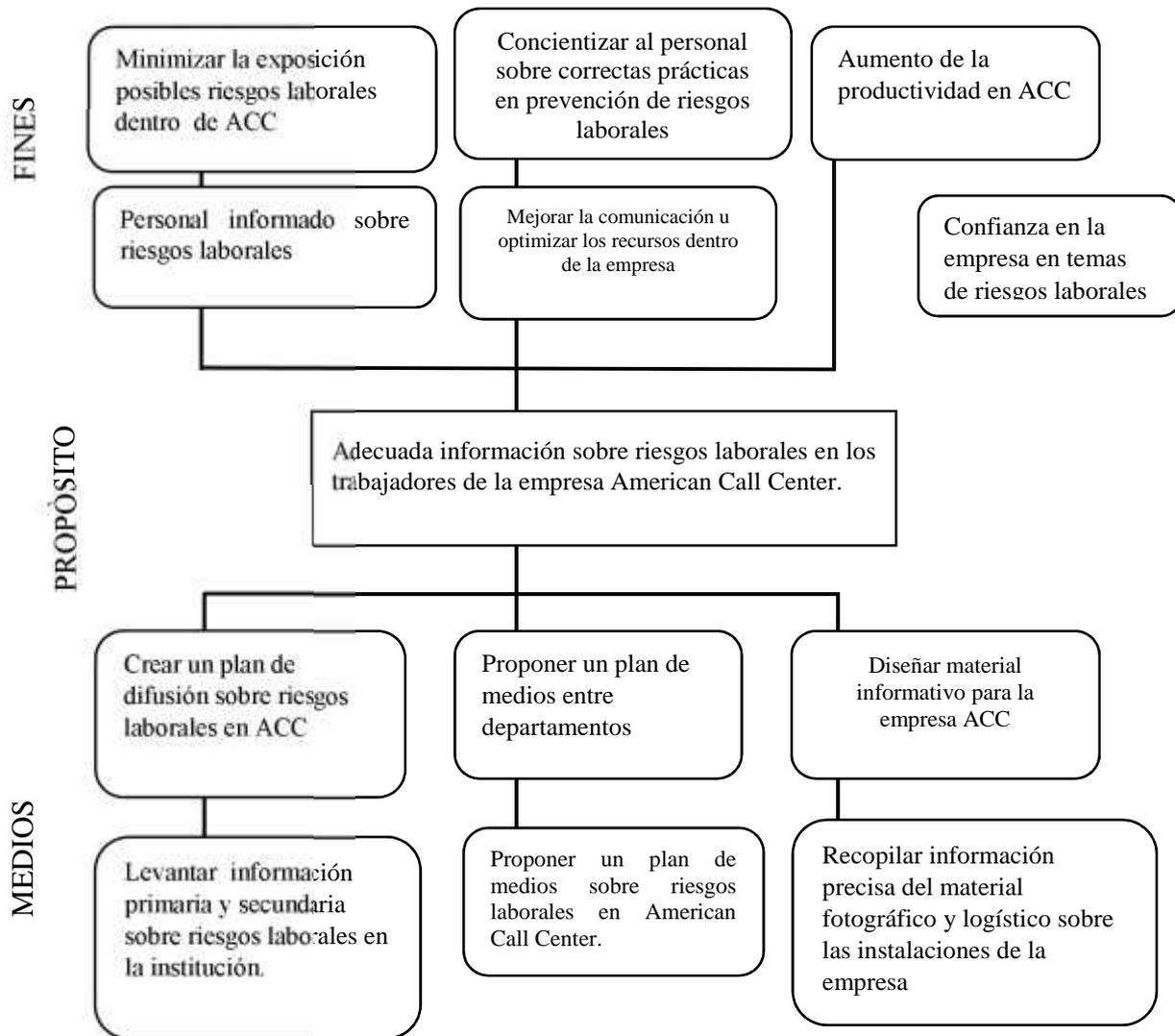
#### 3.0.1 Árbol de Problemas



*Figura 2: Árbol de Problemas*

*Elaborado por: Jhonny Guamán*

### 3.02. Árbol de Objetivos



*Figura 3: Árbol de Objetivos*

*Elaborado por: Jhonny Guamán*

## CAPITULO IV

### 4. Análisis de Alternativas

#### 4.01. Matriz de Análisis de Alternativas e Identificación de Acciones

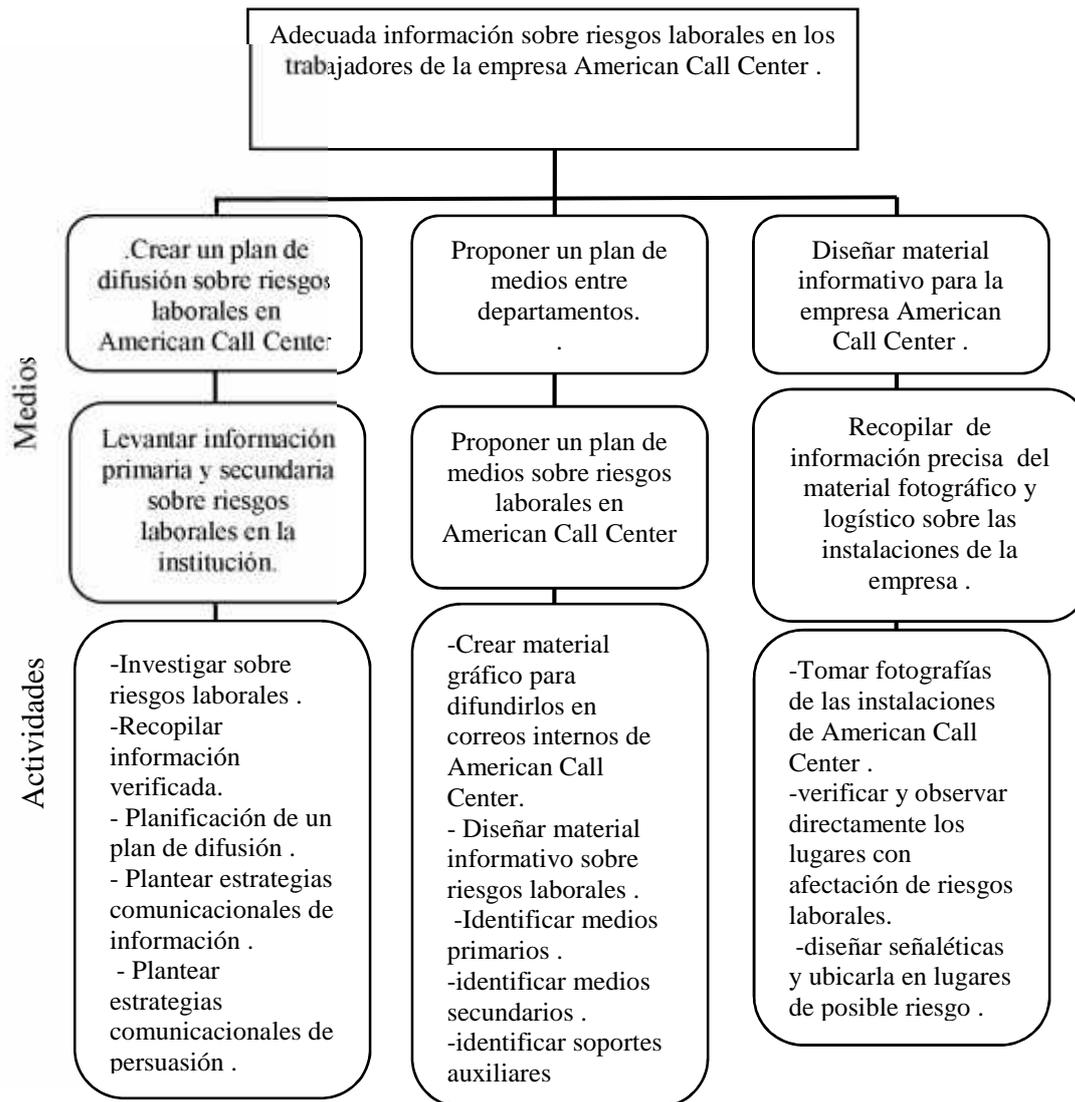


Figura 1: Matriz de análisis de alternativas e identificación de acciones

Elaborado por: Jhonny Guamán

#### 4.1.1. Tamaño del Proyecto

El presente Proyecto tiene lugar en Ecuador en la provincia de Pichincha, Zona Centro Norte de la Ciudad de Quito, está dirigido a todo el personal de la Empresa American Call Center.

- Edad: 18 años en adelante
- Sexo : masculino/femenino
- Situación geográfica: Pichincha, Quito
- Situación económica: media alta
- Delimitación de la Muestra

#### 4.1.2. Localización del Proyecto

American Call Center fundada en el año 2000 busca ser la empresa líder en servicios integrales de contac center, contribuyendo a superar las expectativas de nuestros clientes. Ubicada en el distrito metropolitano de Quito capital de la republica de Ecuador entre las avenidas Av. Patria, y Amazonas Edificio COFIEC piso 2 y 3.



*Figura 2: Localización del Proyecto*

*Fuente: Google Maps*

#### 4.04. Análisis Ambiental

Las campañas de socialización no afecta a la salud ambiental ni a la integridad de los ecosistemas, es necesario investigar sobre la destrucción del medio ambiente antes de promover, proyectos o actividades que se consideren riesgos para el medio ambiente, la prevención de riesgos laborales tiene como finalidad minimizar y controlar un ambiente seguro garantizando bienestar para el trabajador.

**Factor Económico:** Es positivo por lo tanto la empresa American Call Center aporta al crecimiento económico del país además de ser una fuente de empleo pretende disminuir los accidentes laborales con el objeto de evitar pérdidas económicas que afecten a la empresa ofreciendo a los trabajadores un ambiente y un clima laboral donde puedan desarrollar sus actividades cotidianas

**Factor Humano:** Es positivo ya que tanto empleado como empleador se capacitarán en los diferentes riesgos laborales socializando a los diferentes departamentos en una cultura de prevención dentro de la empresa American Call Center

**Factores Positivos:** El presente proyecto está enfocado en la disminución de riesgos laborales dentro de la empresa American Call Center buscando que los colaboradores encuentren un apropiado clima laboral y un ambiente de seguridad donde desarrollar sus actividades cotidianas

**Factores Negativo:** El presente proyecto no tiene efectos negativos ya que esto no afecta a la sociabilización de los trabajadores al contrario beneficiara a la empresa para mantener un ambiente laboral estable y seguro .

---

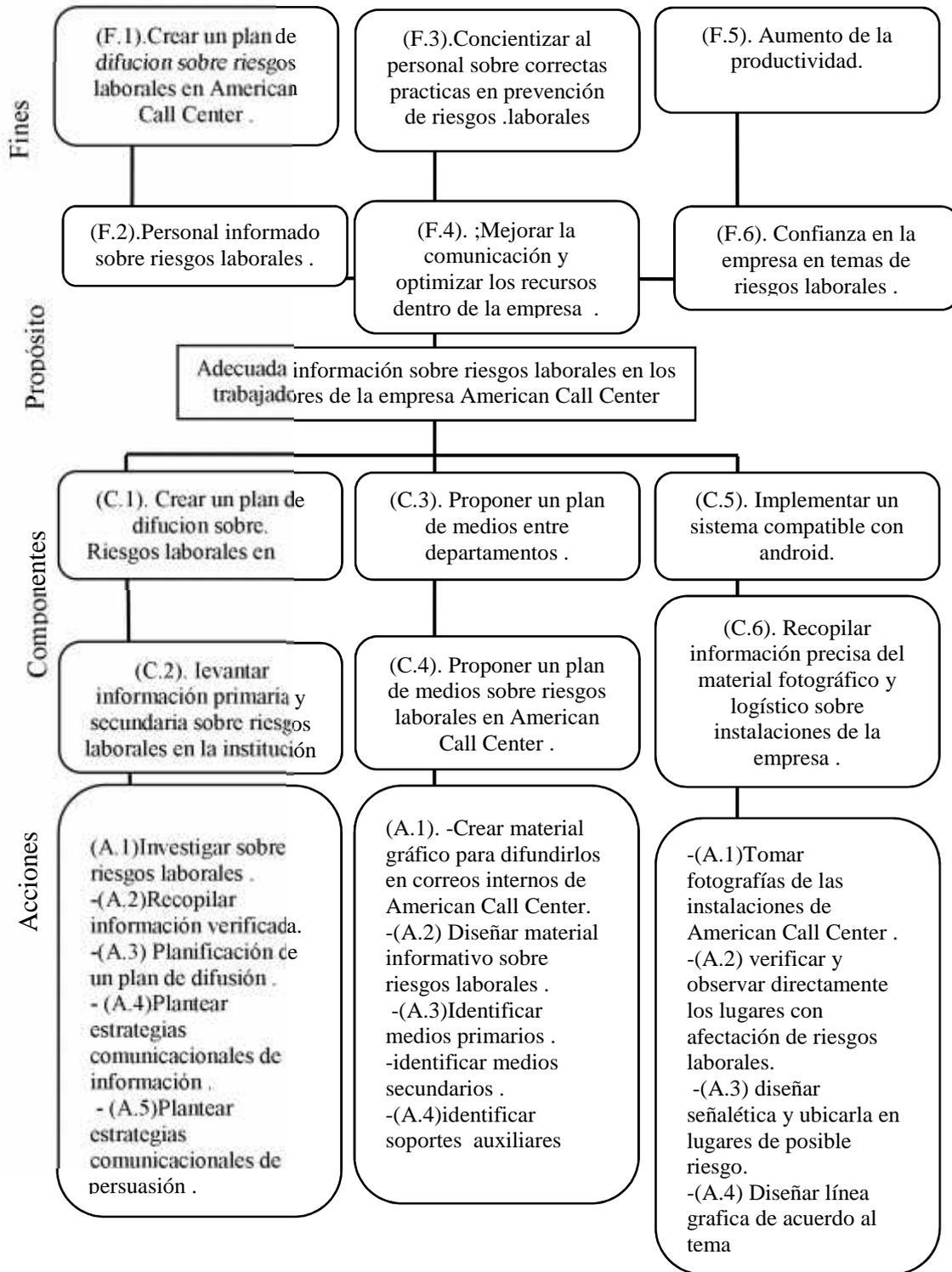
#### 4.02. Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

*Tabla 1: Impacto de los objetivos*

Objetivos	Impacto sobre el Propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Crear un plan de difusión sobre riesgos laborales en A.C.C	4	4	4	4	3	19	Media
Levantar información primaria y secundaria sobre riesgos laborales en la institución .	4	4	4	3	3	18	Media
Proponer un plan de medios entre departamentos.	4	5	4	3	2	18	Media
Proponer un plan de medios sobre riesgos laborales en American Call Center.	5	4	4	4	3	20	Media
Diseñar material informativo para la empresa American Call Center .	4	4	4	4	3	19	Media
Recopilar información precisa del material fotográfico y logístico sobre las instalaciones de la empresa.	5	4	4	4	3	20	Media

*Elaborado por : Jhonny Guaman*

4.03. Diagrama de Estrategias



Elaborado por Jhonny Guamán

#### 4.04. Construcción de la Matriz de Marco Lógico

##### 4.4.1. Revisión de los Criterios para Indicadores

Tabla 2: Revisión de los Criterios para Indicadores

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	META				
			Cantidad.	Calidad.	Tiempo	Lugar	Grupo Social
Fines	Minimizar la exposición de los colaboradores sobre posibles riesgos laborales dentro de American Call Center (F.1).	Al finalizar el proyecto la empresa cuenta con medidas correctivas por posibles riesgos laborales en un 100%	100%	Alto	2Meses	A.C.C Quito	Medio
	Personal informado sobre riesgos laborales (F.2.).	Al terminar el proyecto el personal tiene conocimiento sobre riesgos laborales en un 100%	100%	Alto	3 Meses	A.C.C Quito	Alta
	Concientizar al personal sobre correctas prácticas en prevención de riesgos laborales (F.3.).	Al finalizar el proyecto los colaboradores están informados en un 100% sobre prevención de riesgos laborales	100%	Alto	1 Mes	A.C.C Quito	Medio
	Mejorar la comunicación y optimizar los recursos dentro de la empresa (F.4).	Al concluir el proyecto estableció en un 100% de optimización de recursos dentro de la American Call Center	100%	Alto	1 Mes	A.C.C Quito	Alta
	Incremento de la productividad en AC (F.5).	Al finalizar el proyecto se incrementó en un 100 % la productividad	100%	Alto	1 Mes	A.C.C Quito	Medio
	Confianza en la empresa en temas de riesgos laborales (F.6).	Al terminar el proyecto los colaboradores confían en un 100% en la empresa en temas de riesgos laborales	100%	Alto	3 Mes	A.C.C Quito	Medio

**Desarrollo de una campaña de socialización para la prevención de riesgos laborales para los trabajadores de la empresa American Call Center en el distrito metropolitano de Quito**

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	META				
			Cantidad	Calidad	Tiempo	Lugar	Grupo Social
Componentes	Adecuada información sobre riesgos laborales en los trabajadores de la Empresa American Call Center (P.1).	Al terminar el proyecto los colaboradores cuentan con 100% de la información gráfica y visual sobre riesgos laborales dentro de ACC	100%	Excelente	1 mes	A.C.C Quito	Alta
	Crear un plan de difusión sobre riesgos laborales en A.C.C (C.1).	Al terminar el proyecto el 100 % de los colaboradores conocen el plan de difusión en American Call Center	100%	Alto	1 Mes	A.C.C Quito	Alta
	Levantar información primaria y secundaria sobre riesgos laborales en la institución (C.2).	Al concluir el proyecto se identificó en un 100% la información primaria y secundaria	100%	Alto	1 Mes	A.C.C Quito	Medio
	Proponer un plan de medios entre departamentos (C.3).	Al terminar el proyecto se diseñó un plan de medios en un 100% entre departamentos	100%	Alto	1 mes	A.C.C Quito	Alta
	Proponer un plan de medios sobre riesgos laborales en American Call Center (C.4).	Al concluir proyecto el se crea un plan de medios en un a100%	100%	Alto	2 meses	A.C.C Quito	Alta
	Diseñar material informativo para la empresa A.C.C (C:5.)	Al terminar el proyecto se diseña el 100 % del material informativo	100%	Alto	1mes	A.C.C Quito	Alta
	Recopilar información precisa del material fotográfico y logístico sobre las instalaciones de la empresa (C:6.).	Al terminar el proyecto se recopilaron 300 fotografías logísticas y de las instalaciones de la American Call Center	300 fotografías	Alto	1 mes	A.C.C Quito	Alta

**Desarrollo de una campaña de socialización para la prevención de riesgos laborales para los trabajadores de la empresa American Call Center en el distrito metropolitano de Quito**

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	META				
			Cantidad	Calidad	Tiempo	Lugar	Grupo Social
Actividades	-Investigar sobre riesgos laborales (A.1).	Al concluir el proyecto contamos con el 100% de conocimientos sobre los riesgos laborales	100%	Alto	1 mes	A.C.C Quito	Alta
	Recopilar información verificada (A.2).	Al concluir el proyecto contamos con el 100% de la información verificada	100%	Excelente	1 mese	A.C.C Quito	Alta
	Planificación de un plan de difusión (A.3).	Al concluir el proyecto se ejecuta el plan de difusión en un 100%	100%	Alto	3 mes	A.C.C Quito	Medio
	Plantear estrategias comunicacionales de información (A.4).	Al terminar el proyecto se ha elaborado el plan de difusión en un 100%	100%	Alto	3 mes	A.C.C Quito	Medio
	Plantear Estrategias comunicacionales de Persuasión (A.5).	Al terminar el proyecto se elaboran en un 100% estrategias de persuasión en American Call Center	100%	Alto	3mes	A.C.C Quito	Alta
	Crear material gráfico para difundirlo en correos internos de American Call Center (A.1)	Al terminar el proyecto se diseña en 100% material grafico	100%	Alto	3 mes	A.C.C Quito	Medio
	Diseñar material informativo sobre riesgos laborales (A.2.)	Al terminar el proyecto se diseña al 100% material informativo sobre riesgos laborales	100%	Alto	1 mes	A.C.C Quito	Alta
	Identificar Medios Principales (A.3.)	Al terminar el proyecto se identifican al 100% los medios principales	100%	Alto	1 mes	A.C.C Quito	Alta

**Desarrollo de una campaña de socialización para la prevención de riesgos laborales para los trabajadores de la empresa American Call Center en el distrito metropolitano de Quito**

Resumen Narrativo	Indicador	META				
		Cantidad	Calidad	Tiempo	Lugar	Grupo social
Identificar Medios Secundario(A.4)	Al terminar el proyecto se identifica en un 100% el medio secundario	100%	Alto	1 mes	A.C.C Quito	Medio
Identificar soportes Auxiliares (A.5)	Al concluir el proyecto se identificó los medios auxiliares en un 100%	100%	Alto	1 mes	A.C.C Quito	Medio
Tomar fotografías de las instalaciones de American Call(Center (A.1)	Al terminar el proyecto Se tomaron 300fotografías	300%	Alto	1 mese	A.C.C Quito	Alta
Verificar y observar directamente los lugares con afectación de riesgos laboral	Al terminar el proyecto se tiene identificados lugares con mayor afectación en riesgos laborales en un 100%	100%	Alto	1 mes	A.C.C Quito	Medio
Crear un video sobre riesgos laborales	Al culminar el proyecto ACC contaría con un video de riesgos laborales	1	Alto	1 mes	A.C. C Quito	Alto
Diseñar señalética y ubicarla en lugares de posibles riesgo	Al terminar el proyecto se diseña al 100% señalética	100%	Bueno	1 mes	A.C.C Quito	Medio

*Elaborado por Jhonny Guamán*

#### 4.4.2. Selección de Indicadores

Tabla 3: Selección de indicadores

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Clasificadores de Indicadores					Puntaje	Selección
			A	B	C	D	E		
Finalidades	Minimizar la exposición de los colaboradores sobre posibles riesgos laborales dentro de American Call Center (F.1).	Al finalizar el proyecto empresa cuenta con medidas correctivas por posibles riesgos laborales en un 100%	X	X	X		X	4	Alto
	Personal informado sobre riesgos laborales (F.2).	Al terminar el proyecto el personal tiene conocimiento sobre riesgos laborales en un 100%	X	X	X		X	4	Alto
	Concientizar al personal sobre correctas prácticas en prevención de riesgos laborales (F.3).	Al finalizar el proyecto los colaboradores están informados en un 100% sobre prevención de riesgos laborales	X		X	X	X	4	Alto
	Mejorar la comunicación y optimizar los recursos dentro de la empresa (F.4).	Al concluir el proyecto estableció en un 100% de optimización de recursos dentro de la American Call Center	X	X	X	X	X	5	Alto
	Incremento de la productividad en American Call Center (F.5).	Al finalizar el proyecto se incrementó en un 100 % la productividad		X	X	X	X	4	Alto
	Confianza en la empresa en temas de riesgos laborales (F.6).	Al terminar el proyecto los colaboradores confían en un 100% en la empresa en temas de riesgos laborales	X		X	X	X	4	Alto

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Clasificadores de Indicadores					Puntaje	Selección
			A	B	C	D	E		
Propósito	Adecuada información sobre riesgos laborales en los trabajadores de la empresa American Call Center (P.1).	Al terminar el proyecto los colaboradores cuentan con 100% de la información gráfica y visual sobre riesgos laborales dentro de ACC	X	X	X	X	X	5	Alto
	Crear un plan de difusión sobre riesgos laborales en American Call Center (C.1.).	Al terminar el proyecto el 100 % de los colaboradores conocen el plan de difusión en American Call Center	X	X		X	X	4	Alto
Componentes	Levantar información primaria y secundaria sobre riesgos laborales en la institución (C.2.).	Al concluir el proyecto se identificó en un 100% la información primaria y secundaria	X	X	X		X	4	Alto
	Proponer un plan de medios entre departamentos (C.3.).	Al terminar el proyecto se diseñó un plan de medios en un 100% entre departamentos	X	X		X	X	4	Alto
	Proponer un plan de medios sobre riesgos laborales en American Call Center (C.4.).	Al concluir proyecto el se crea un plan de medios en un a100%	X	X	X	X	X	5	Alto
	Diseñar material informativo para la empresa A.C.C (C:5.)	Al terminar el proyecto se diseña el 100 % del material informativo	X	X		X	X	4	Alto

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Clasificadores de Indicadores					Puntaje	Selección
			A	B	C	D	E		
	Recopilar información precisa del material fotográfico y logístico sobre las instalaciones de la empresa (C:6).	Al terminar el proyecto se recopilaron 300 fotografías logísticas y de las instalaciones de la American Call Center	X		X	X	X	4	Alto
Actividades	-Investigar sobre riesgos laborales (A.1).	Al concluir el proyecto contamos con el 100% conocimientos sobre los riesgos laborales	X	X	X		X	4	Alto
	Recopilar información verificada (A.2).	Al concluir el proyecto contamos con el 100% de la información verificada	X	X	X		X	4	Alto
	Planificación de un plan de difusión (A.3).	Al concluir el proyecto se ejecuta el plan de difusión en un 100%	X	X	X	X	X	5	Alto
	Plantear estrategias comunicacionales de información (A.4)	Al terminar el proyecto se ha elaborado el plan de difusión en un 100%		X	X	X	X	4	Alto
	Plantear estrategias comunicacionales de Persuasión (A.5)	Al terminar el proyecto se elaboran en un 100% estrategias de persuasión en American Call Center	X		X	X	X	4	Alto

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Clasificadores de Indicadores					Puntaje	Selección
			A	B	C	D	E		
	Crear material gráfico para difundirlo en correos internos de American Call Center (A.1)	Al terminar el proyecto se diseña en 100% material grafico		X		X	X	3	Medio
	Diseñar material informativo sobre riesgos laborales (A.2)	Al terminar el proyecto se diseña al 100% material informativo sobre riesgos laborales	X	X	X		X	4	Alto
	Identificar Medios Principales (A.3)	Al terminar el proyecto se identifican al 100% los medios principales	X	X	X	X	X	5	Alto
	Identificar Medios Secundario (A.4)	Al terminar el proyecto se identifica en un 100% el medio secundario	X	X	X	X	X	5	Alto
	Identificar soportes Auxiliares (A.5)	Al concluir el proyecto se identifico los medios auxiliares en un 100%	X		X	X	X	4	Alto
	Tomar fotografías de las instalaciones de American Call Center (A.1)	Al terminar el proyecto Se tomaron 300fotografias	X	X	X	X	X	5	Alto
	Verificar y observar directamente los lugares con afectación de riesgos laboral (A.2)	Al terminar el proyecto se tiene identificados lugares con mayor afectación en riesgos laborales en un 100%	X	X	X	X	X	5	Alto
	Crear un video sobre riesgos laborales (A.3)	Al culminar el proyecto ACC contaría con un video de riesgos laborales	X	X	X	X	X	5	Alto

---

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Clasificadores de Indicadores					Puntaje	Selección
			A	B	C	D	E		
	Diseñar señalética y ubicarla en lugares de posibles riesgo (A.4)	Al terminar el proyecto se diseña al 100% señalética	X	X	X	X	X	5	Alto

*Elaborado por :Jhonny Guaman*

#### 4.4.3. Medios de Verificación

Tabla 4: Medios de verificación

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medios de verificación				Responsable
			Fuentes de información	Método de recolección	Método de análisis	Frecuencia de recolección	
Fines	Minimizar la exposición de los colaboradores sobre posibles riesgos laborales dentro de American Call Center (F.1).	Al finalizar el proyecto la empresa cuenta con medidas correctivas por posibles riesgos laborales en un 100%	Primaria	Observación	Cualitativo	3 meses	Investigador
	Personal informado sobre riesgos laborales (F.2).	Al terminar el proyecto el personal tiene conocimiento sobre riesgos laborales en un 100%	Primaria	Encuesta	Cualitativo	3 meses	Investigador
	Concientizar al personal sobre correctas prácticas en prevención de riesgos laborales (F.3).	Al finalizar el proyecto los colaboradores están informados en un 100% sobre prevención de riesgos laborales	Primaria	Encuesta	Cualitativo	3 meses	Investigador
	Mejorar la comunicación y optimizar los recursos dentro de la empresa (F.4).	Al concluir el proyecto estableció en un 100% de optimización de recursos dentro de la American Call Center	Primaria	Encuesta	Cualitativo	3 meses	Investigador

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	META				
			Fuentes de Información	Método de recolección	Método de Análisis	Frecuencia de recolección	Responsable
	Confianza en la empresa en temas de riesgos laborales (F.6).	Al terminar el proyecto los colaboradores confían en un 100% en la empresa en temas de riesgos laborales	Primaria	Encuesta	Cualitativo	3 meses	Investigador
Propósito	Adecuada información sobre riesgos laborales en los trabajadores de la empresa American Call Center (P.1).	Al terminar el proyecto los colaboradores cuentan con 100% de la información gráfica y visual sobre riesgos laborales dentro de American Call Center	Primaria	Observación	Cualitativo	3 meses	Investigador
Componentes	Crear un plan de difusión sobre riesgos laborales en American .Call .Center (C.1.).	Al terminar el proyecto el 100 % de los colaboradores conocen el plan de difusión en American Call Center	Primaria	Observación	Cualitativo	3 meses	Investigador
	Levantar información primaria y secundaria sobre riesgos laborales en la institución (C.2.).	Al concluir el proyecto se identificó en un 100% la información primaria y secundaria	Primaria	Análisis de documentos	Cualitativo	9 meses	Investigador
	Proponer un plan de medios entre departamentos (C.3.).	Al terminar el proyecto se diseñó un plan de medios en un 100% entre departamentos	Primaria	Encuesta	Cualitativo	3 meses	Investigador

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	META				
			Fuentes de Información	Método de recolección	Método de Análisis	Frecuencia de recolección	Responsable
	Proponer un plan de medios sobre riesgos laborales en American Call Center (C.4.).	Al concluir proyecto el se crea un plan de medios en un a100%	Primaria	Observación	Cualitativo	3 meses	Investigador
	Diseñar material informativo para la empresa American Call Center (C:5.)	Al terminar el proyecto se diseña el 100 % del material informativo	Primaria	Observación	Cualitativo	3 meses	Investigador
	Recopilar información precisa del material fotográfico y logístico sobre las instalaciones de la empresa (C:6.).	Al terminar el proyecto se recopilaron 300 fotografías logísticas y de las instalaciones de la American Call Center	Primaria	Visitas de Campo	Cualitativo	3 meses	Investigador
Actividades	-Investigar sobre riesgos laborales (A.1).	Al concluir el proyecto contamos con el 100% de conocimientos sobre los riesgos laborales	Primaria	Encuesta	Cualitativo	3 meses	Investigador
	Recopilar información verificada (A.2).	Al concluir el proyecto contamos con el 100% de la información verificada	Primaria	Encuesta	Cualitativo	3 meses	Investigador
	Planificación de un plan de difusión (A.3).	Al concluir el proyecto se ejecuta el plan de difusión en un 100%	Primaria	observación	Cualitativo	3 meses	Investigador

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	META				
			Fuentes de Información	Método de recolección	Método de Análisis	Frecuencia de recolección	Responsable
	Plantear estrategias comunicacionales de información (A.4)	Al terminar el proyecto se ha elaborado el plan de difusión en un 100%	Primaria	Observación	Cualitativo	3 meses	Investigador
	Plantear estrategias comunicacionales de Persuasión (A.5)	Al terminar el proyecto se elaboran en un 100% estrategias de persuasión en American Call Center	Primaria	Encuesta	Cualitativo	3 meses	Investigador
	Crear material gráfico para difundirlo en correos internos de American Call Center (A.1)	Al terminar el proyecto se diseña en 100% material grafico	Secundaria	Observación	Cualitativo	3 meses	Investigador
	Diseñar material informativo sobre riesgos laborales (A.2)	Al terminar el proyecto se diseña al 100% material informativo sobre riesgos laborales	Primaria	Observación	Cualitativo	3 meses	Investigador
	Identificar Medios Principales (A.3)	Al terminar el proyecto se identifican al 100% los medios principales	Primaria	Observación	Cualitativo	3 meses	Investigador
	Identificar Medios Secundario (A.4)	Al terminar el proyecto se identifica en un 100% el medio secundario	Primaria	Observación	Cualitativo	3 meses	Investigador

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	META				
			Fuentes de Información	Método de recolección	Método de Análisis	Frecuencia de recolección	Responsable
	Identificar soportes Auxiliares (A.5)	Al concluir el proyecto se identificó los medios auxiliares en un 100%	Primaria	Observación	Cualitativo	3 meses	Investigador
	Tomar fotografías de las instalaciones de American Call Center (A.1)	Al terminar el proyecto Se tomaron 300 fotografías	Primaria	Encuesta	Cualitativo	3 meses	Investigador
	Verificar y observar directamente los lugares con afectación de riesgos laborales (A.2)	Al terminar el proyecto se tiene identificados lugares con mayor afectación en riesgos laborales en un 100%	Primaria	Encuesta	Cualitativo	3 meses	Investigador
	Crear un video sobre riesgos laborales (A.3)	Al culminar el proyecto ACC contará con un video de riesgos laborales	Primaria	Encuesta	Cualitativo	3 meses	Investigador
	Diseñar señalética y ubicarla en lugares de posibles riesgo (A.4)	Al terminar el proyecto se diseña al 100% señalética	Primaria	Observación	Cualitativo	3 meses	Investigador

*Elaborado por :Jhonny Guamán*

#### 4.04.04 Supuestos

Tabla 5: Supuestos

Nivel	Resumen Narrativo	Supuestos	Factores de Riesgo				
			Financiero	Político	Social	Ambiental	Legal
Finalidades	Minimizar la exposición de los colaboradores sobre posibles riesgos laborales dentro de American Call Center (F.1).	Limitadas medidas correctivas se aplican en la American call center			X	X	
	Personal informado sobre riesgos laborales (F.2).	.Información sobre riesgos laborales es limitada			X		
	Concientizar al personal sobre correctas prácticas en prevención de riesgos laborales (F.3.).	Personal con desinterés al tema de riesgos laborales	X			X	X
	Mejorar la comunicación y optimizar los recursos dentro de la empresa (F.4).	Canales de comunicación no son los correctos dentro de American call center			X		X
	Incremento de la productividad en American Call Center (F.5).	Personal no entiende el mensaje de la campaña	X		X		X
	Confianza en la empresa en temas de riesgos laborales (F.6).	.la empresa no asume la importancia de la campaña sobre riesgos laborales	X		X		X

Nivel	Resumen Narrativo	Supuestos	Factores de Riesgo				
			Financiero	Político	Social	Ambiental	Legal
<b>Propósito</b>	Adecuada información sobre riesgos laborales en los trabajadores de la empresa American Call Center (P.1).	La información recolectada en American call center no es la adecuada.	X				
<b>Componentes</b>	Crear un plan de difusión sobre riesgos laborales en American .Call .Center (C.1.).	.El plan de difusión no es el correcto			X		X
	Levantar información primaria y secundaria sobre riesgos laborales en la institución (C.2.).	La gerencia no prestan las condiciones para el levantamiento de la información	X	X			X
	Proponer un plan de medios entre departamentos (C.3.).	Plan de medios no es el correcto para los departamentos dentro de american call center			X	X	
	Proponer un plan de medios sobre riesgos laborales en American Call Center (C.4.).	La empresa muestra desinterés en la parte de riesgos laborales			X	X	
	Diseñar material informativo para la empresa American Call. Center (C:5.)	Material informativo no acorde con la empresa american call center			X	X	

Nivel	Resumen Narrativo	Supuestos	Factores de Riesgo				
			Financiero	Político	Social	Ambiental	Legal
	Recopilar información precisa del material fotográfico y logístico sobre las instalaciones de la empresa (C:6.).	La información recopilada en american call center no es suficiente			X	X	
Actividades	-Investigar sobre riesgos laborales (A.1).	Poca información sobre riesgos laborales de american call center			X	X	
	Recopilar información verificada (A.2).	Limitada colaboración por parte de los directores de área para obtener la información			X	X	
	Planificación de un plan de difusión (A.3).	Trabajadores no colaboran con el plan			X	X	
	Plantear estrategias comunicacionales de información (A.4)	La estrategia no tiene la fuerza necesaria para llegar a los colaboradores			X	X	
	Plantear estrategias comunicacionales de Persuasión (A.5)	El personal se resiste al cambio			X	X	
	Crear material gráfico para difundirlo en correos internos de American Call Center (A.1)	La empresa no cuenta con los canales tecnológicos para difundirlo	X		X	X	
	Diseñar material informativo sobre riesgos laborales (A.2)	Material gráfico no acorde a su línea grafica			X	X	

**Desarrollo de una campaña de socialización para la prevención de riesgos laborales para los trabajadores de la empresa American Call Center en el distrito metropolitano de Quito**

Nivel	Resumen Narrativo	Supuestos	Factores de Riesgo				
			Financiero	Político	Social	Ambiental	Legal
	Identificar Medios Principales (A.3)	Medio principal no es el correcto para la empresa			X	X	
	Identificar Medios Secundario (A.4)	Medio secundario no se lo puede colocar por la infraestructura de la empresa			X	X	
	Identificar soportes Auxiliares (A.5)	Empresa no cuenta con los fondos para el medio auxiliar	X		X	X	
	Tomar fotografías de las instalaciones de American Call Center (A.1)	Empresa no permite el ingreso de aparatos tecnológicos			X	X	
	Verificar y observar directamente los lugares con afectación de riesgos laboral (A.2)	Acceso limitado a áreas con afectación			X	X	
	Crear un video sobre riesgos laborales (A.3)	La empresa no colabora con la toma de imágenes dentro de american call center			X	X	
	Diseñar señalética y ubicarla en lugares de posibles riesgos	Poca información sobre riesgos laborales de american call center			X	X	

#### 4.04.05. Matriz de Marco Lógico (MML)

Tabla 6: Matriz de Marco Lógico

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medios de verificación	Supuestos
<b>Fines</b>	Minimizar la exposición de los colaboradores sobre posibles riesgos laborales dentro de American Call Center (F.1).	Al finalizar el proyecto la empresa cuenta con medidas correctivas por posibles riesgos laborales en un 100%	Primaria Observación Cualitativo	Limitadas medidas correctivas se aplican en la American call center
	Personal informado sobre riesgos laborales (F.2).	Al terminar el proyecto el personal tiene conocimiento sobre riesgos laborales en un 100%	Primaria Encuesta Cualitativo	.Información sobre riesgos laborales es limitada
	Concientizar al personal sobre correctas prácticas en prevención de riesgos laborales (F.3.).	Al finalizar el proyecto los colaboradores están informados en un 100% sobre prevención de riesgos laborales	Primaria Encuesta Cualitativo	Personal con desinterés al tema de riesgos laborales
	Mejorar la comunicación y optimizar los recursos dentro de la empresa (F.4).	Al concluir el proyecto estableció en un 100% de optimización de recursos dentro de la American Call Center	Primaria Encuesta Cualitativo	Canales de comunicación no son los correctos dentro de American call center
	Incremento de la productividad en American Call Center (F.5).	Al finalizar el proyecto se incrementó en un 100 % la productividad	Primaria Análisis de documentos Cualitativo	Personal no entiende el mensaje de la campaña
	Confianza en la empresa en temas de riesgos laborales (F.6).	Al terminar el proyecto los colaboradores confían en un 100% en la empresa en temas de riesgos laborales	Primaria Encuesta Cualitativo	.la empresa no asume la importancia de la campaña sobre riesgos laborales
<b>Propósito</b>	Adecuada información sobre riesgos laborales en los trabajadores de la empresa American Call Center (P.1).	Al terminar el proyecto los colaboradores cuentan con 100% de la información gráfica y visual sobre riesgos laborales dentro de American Call Center	Primaria Observación Cualitativo	La información recolectada en American call center no es la adecuada.

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medios de Verificación	Supuestos
Componentes	Crear un plan de difusión sobre riesgos laborales en American .Call .Center (C.1.).	Al terminar el proyecto el 100 % de los colaboradores conocen el plan de difusión en American Call Center	Primaria Observación Cualitativo	.El plan de difusión no es el correcto
	Levantar información primaria y secundaria sobre riesgos laborales en la institución (C.2.).	Al concluir el proyecto se identificó en un 100% la información primaria y secundaria	Primaria Análisis de documentos Cualitativo	La gerencia no presta las condiciones para el levantamiento de la información
	Proponer un plan de medios entre departamentos (C.3.).	Al terminar el proyecto se diseñó un plan de medios en un 100% entre departamentos	Primaria encuesta Cualitativo	Plan de medios no es el correcto para los departamentos dentro de american call center
	Proponer un plan de medios sobre riesgos laborales en American Call Center (C.4.).	Al concluir proyecto el se crea un plan de medios en un a100%	Primaria Encuesta Cualitativo	La empresa muestra desinterés en la parte de riesgos laborales
	Diseñar material informativo para la empresa American Call. Center (C:5.)	Al terminar el proyecto se diseña el 100 % del material informativo	Primaria Observación Cualitativo	Material informativo no acorde con la empresa american call center
	Recopilar información precisa del material fotográfico y logístico sobre las instalaciones de la empresa (C:6.).	Al terminar el proyecto se recopilaron 300 fotografías logísticas y de las instalaciones de la American Call Center	Primaria Visitas de Campo Cualitativo	La información recopilada en american call center no es suficiente
Actividades	-Investigar sobre riesgos laborales (A.1).	Al concluir el proyecto contamos con el 100% de conocimientos sobre los riesgos laborales	Primaria Encuesta Cualitativo	Poca información sobre riesgos laborales de american call center
	Recopilar información verificada (A.2).	Al concluir el proyecto contamos con el 100% de la información verificada	Primaria Encuesta Cualitativo	Limitada colaboración por parte de los directores de área para obtener la información
	Planificación de un plan de difusión (A.3).	Al concluir el proyecto se ejecuta el plan de difusión en un 100%	Primaria Encuesta Cualitativo	Trabajadores no colaboran con el plan

Nivel	Resumen	Indicador	Medios de Verificación	Supuestos
	Narrativo			
	Plantear estrategias comunicacionales de información (A.4)	Al terminar el proyecto se ha elaborado el plan de difusión en un 100%	Primaria Observación Cualitativo	La estrategia no tiene la fuerza necesaria para llegar para llegar a los colaboradores
	Plantear estrategias comunicacionales de Persuasión (A.5)	Al terminar el proyecto se elaboran en un 100% estrategias de persuasión en American Call Center	Primaria Encuesta Cualitativo	El personal se resiste al cambio
	Crear material gráfico para difundirlo en correos internos de American Call Center (A.1)	Al terminar el proyecto se diseña en 100% material grafico	Primaria Observación Cualitativo	La empresa no cuenta con los canales tecnológicos para difundirlo
	Diseñar material informativo sobre riesgos laborales (A.2)	Al terminar el proyecto se diseña al 100% material informativo sobre riesgos laborales	Primaria Observación Cualitativo	Material gráfico no acorde a su línea grafica
	Identificar Medios Principales (A.3)	Al terminar el proyecto se identifican al 100% los medios principales	Primaria Observación Cualitativo	Medio principal no es el correcto para la empresa
	Identificar Medios Secundario (A.4)	Al terminar el proyecto se identifica en un 100% el medio secundario	Primaria Observación Cualitativo	Medio secundario no se lo puede colocar por la infraestructura de la empresa
	Identificar soportes Auxiliares (A.5)	Al concluir el proyecto se identificó los medios auxiliares en un 100%	Primaria Observación Cualitativo	Empresa no cuenta con los fondos para el medio auxiliar
	Tomar fotografías de las instalaciones de American Call Center (A.1)	Al terminar el proyecto Se tomaron 300 fotografías	Primaria Entrevista Cualitativo	Empresa no permite el ingreso de aparatos tecnológicos

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medios de Verificación	Supuestos
	Verificar y observar directamente los lugares con afectación de riesgos laboral (A.2)	Al terminar el proyecto se tiene identificados lugares con mayor afectación en riesgos laborales en un 100%	Primaria Entrevista Cualitativo	Acceso limitado a áreas con afectación
	Crear un video sobre riesgos laborales (A.3)	Al culminar el proyecto ACC contaría con un video de riesgos laborales	Primaria Entrevista Cualitativo	La empresa no colabora con la toma de imágenes dentro de american call center
	Diseñar señalética y ubicarla en lugares de posibles riesgo (A.4)	Al terminar el proyecto se diseña al 100% señalética	Primaria Entrevista Cualitativo	Poca información sobre riesgos laborales do de american call center

*Elaborado por Jhonny Guaman*

---

## CAPÍTULO V

### 5. Propuesta

#### 5.1. Antecedentes

##### 5.1.1 Que son los riesgos laborales

Se entiende como riesgo laboral a los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes o cualquier tipo de siniestros que puedan provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico.

Córdoba Vinicio. (2015). Riesgo Laboral definición, 6-11. Recuperado

<https://www.isotools.org/2015/09/10/riesgo-laboral-definicion-y-conceptos-basicos/>

Riesgos laborales son los diferentes peligros que corre una persona dentro de su trabajo ya sea por diferentes factores mecánicos, ergonómicos psicológicos, la mayoría de estos accidentes pueden atenuarse si se toma precauciones para evitarlos.

**Riesgo.** - “Es la posibilidad de generar un daño a la salud de las personas, mediante la ocurrencia de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y estados de insatisfacción. Además de la posibilidad de causar accidentes mayores con daños humanos, materiales y ambientales, para la población trabajadora y la comunidad.

Vallejos Cupuerán. (2013). Factores de riesgos psicosociales que afectan al rendimiento del personal de las empresas, 25-27.

Según Vallejos Cupueràn 2013 los riesgos pueden ser daños tanto físicos como sociológicos de una persona que realiza una determinada actividad en su jornada de trabajo siendo haci un riesgo laboral.

### **5.1.2 Que son los Factores de riesgo**

Factores de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.

Fernández Sánchez Leodegario. (2007).Manual de Prevención de Riesgos Laborales, 3-4.

Los factores de riesgo son medios que sufren los trabajadores en su lugar de trabajo ya sea por enfermedad o accidente los factores son ruido iluminación temperatura, mecánicos.

### **5.1.3 Riesgos Mecánicos**

Contempla todos los factores presentes en objetos, máquinas, equipos, herramientas, que pueden ocasionar accidentes laborales, por falta de mantenimiento preventivo y/o correctivo, carencia de guardas de seguridad en el sistema de transmisión de fuerza, punto de operación y partes móviles y salientes, falta de herramientas de trabajo y elementos de protección personal.”

Carlos Martínez Domínguez, Belén Arcones Tejedor, Ricardo Díaz Martín.(2012)Marco Preventivo de la Prevención de Riesgos Laborales, 13. Los riesgos mecánicos pueden producir lesiones mediante maquinarias, equipos, y herramientas los cuales producen daño y alteran el estado físico del trabajador por falta de mantenimiento preventivo de los equipos.

#### **5.1.4 Que es la publicidad**

Se la puede definir como comunicación en un espacio comprado a un medio de comunicación o publicidad, con la intención de atraer a los clientes.

La publicidad es la forma más segura de llegar a nuestro grupo objetivo llamando su atención a través de canales tecnológicos, medios y soportes dentro de American Call Center todos estos gratuitos y de fácil acceso American Call center busca por este medio llegar a más personas con el mensaje claro y contundente contribuyendo a un ambiente seguro dentro de la empresa colaborando con todo el reglamento interno de seguridad e higiene, la publicidad es la técnica de comunicación comercial más utilizada, no debemos obviar que también existen otras acciones comerciales como las promociones, el marketing directo, el merchandising y otras formas de Publicidad No Tradicional (PNT o BTL)

Mariño Wilson. (2010). 100 Estrategias de publicidad para bajo presupuestos, 60.

La publicidad es la forma más directa para llegar a un grupo objetivo mediante estrategias publicitarias para atraer a los clientes y fidelizarlos.

#### **5.1.5 Publicidad de marca**

Es el tipo más visible de la publicidad, la publicidad de marca se centra en el desarrollo de la identidad de la marca a largo plazo.

Wilson Mariño. (2010). 100 Estrategias de publicidad para bajo presupuestos, 51.

### **5.1.6 Publicidad Local**

Publicidad local, logran llevar sus productos y/o servicios a los clientes potenciales localizados en la zona geográfica objetivo y aumentar su reconocimiento como marca local. El mensaje anuncia hechos acerca de productos que se encuentran disponibles en tiendas cercanas, son anuncios limitados a un área restringida con un público muy específico.

Wilson Mariño. (2010). 100 Estrategias de publicidad para bajo presupuestos, 51.

### **5.1.7 Publicidad de respuesta directa**

Utiliza cualquier medio de publicidad incluyendo el correo directo, pero el mensaje es diferente, el cliente puede contestar por correo o por teléfono y el producto se entrega directamente al consumidor.

Wilson Mariño. (2010). 100 Estrategias de publicidad para bajo presupuestos, 52.

### **5.1.8 Objetivos de la Publicidad**

Objetivos de la publicidad fomentar una imagen o conseguir ventas - Dar a conocer un producto/marca - Favorecer la prueba de un nuevo producto - Intensificar el consumo - Mantener la preferencia por la marca - Favorecer la distribución - Introducir una línea de productos - Crear, mantener o mejorar la imagen - Modificar hábitos, costumbres y actitudes - Contrarrestar las acciones de la competencia - Captar nuevos clientes - Incrementar la notoriedad/conocimiento de la marca.

Gómez Nieto Begoña.(2016). Fundamentos de la Publicidad ,ed 1ra, 6.

---

El objetivo de la publicidad es llegar de la forma más directa al consumidor manteniendo el mensaje claro en este caso de la campaña de la prevención de los riesgos laborales.

### **5.1.8 Campañas Publicitarias**

Una campaña publicitaria se diseña en forma estratégica para lograr un conjunto de objetivos y resolver algún problema crucial. Existen dos modos de lograrlo: dando información a un grupo de personas antes que a los demás o dándoles más información que los demás.

Charles U. Larson.(1986),Publicidad, 200-201

Es una herramienta que nos proporciona información sobre los distintos riesgos laborales dentro de la empresa American Call Center la cual se dará a conocer mediante una campaña.

### **5.2. Descripción de la Herramienta**

La encuesta es una técnica recogida mediante datos, es la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos.

Robert Johnson & Patricia Kuby.(2005). Estadística elemental, tercera edición

Thomson,78Con la presente encuesta buscamos recopilar información para la campaña para prevenir los riesgos laborales en la empresa American Call Center.La encuesta Se encuentra estructurada de la siguiente forma

---

**Datos Informativos:** Datos de los trabajadores

**Nombre:**

**Cargo:**

**Instrucciones** seleccione las respuestas que usted considere las correctas dentro de American Call Center

**1. Ha recibido usted información sobre los riesgos laborales a los que está expuesto en American Call Center por medio de:**

Plan de difusión

Capacitaciones

Comités

Retroalimentaciones

**2. La señalética con la que cuenta American Call Center es la adecuada**

Si ( )

No ( )

**3. Cuál es el principal inconveniente que presenta la señalética colocada en las instalaciones de American Call Center**

Tamaño inadecuado ( )

Ubicación Inadecuada ( )

Ilegible ( )

Deteriorada ( )

**4. Ha participado en alguna capacitación sobre riesgos laborales dentro de American Call Center**

Si ( )

No ( )

**5. El material informativo (afiches) que está colocado en American Call Center sobre riesgos laborales es comprendido por los Trabajadores**

Si ( )

---

**Desarrollo de una campaña de socialización para la prevención de riesgos laborales para los trabajadores de la empresa American Call Center en el distrito metropolitano de Quito**

No ( )

**6. Con qué frecuencia American Call Center coordina charlas sobre prevención de riesgos laborales**

Siempre

Raras veces

Ocasionalmente

Nunca

**7. Qué tipo de Información cree usted que debería socializarse al personal de American Call Center**

Medidas preventivas de seguridad

Sobre Riesgos laborales

Accidentes Laborales

Condiciones de seguridad

**8. El material informativo que la empresa propone sobre riesgos laborales es el más adecuado para las instalaciones de American Call Center**

Si ( )

No ( )

**9. Estaría de acuerdo a que se realice una campaña de prevención de riesgos laborales en la empresa American Call Center**

Si ( )

No ( )

**10. Que material Informativo sobre Riesgos laborales a visualizado en la empresa**

Flayers ( )

Videos ( )

Señalética ( )

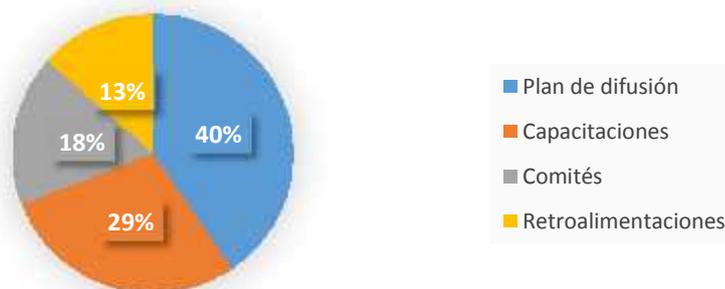
## Tabulación de Datos

**1.- Ha recibido usted información sobre riesgos laborales a los que está expuesto en la empresa American Call Center por medio de que:**

**Tabla N° 9 Pregunta No 1**

Variable	Respuesta	Porcentaje%
Plan de difusión	120	40.40 %
Capacitaciones	85	28.62 %
Comités	52	17.51 %
Retroalimentaciones	40	13.47 %
Total	297	100 %

**1.-Ha recibido usted información sobre los riesgos laborales a los que esta expuesto en American Call Center por medio de**



*Figura 3: Pregunta 1*

*Elaborado por: Jhonny Guamán*

**Análisis:** Al analizar las encuestas se determinó que el 40.40 % de los trabajadores de la empresa American Call Center ha recibido información por medio de un plan de difusión y el 28.62 % en capacitaciones, esto nos quiere decir que hay más apertura para realizar un plan de difusión.

**Desarrollo de una campaña de socialización para la prevención de riesgos laborales para los trabajadores de la empresa American Call Center en el distrito metropolitano de Quito**

2.- ¿. ¿La señalética con la que cuenta American Call Center es la adecuada?

**Tabla N 10:**

**Pregunta N 2**

Variable	Respuesta	Porcentaje%
SI	98	32,99 %
NO	199	67,00 %
Total	297	100 %

**2. LA SEÑALÉTICA CON LA QUE CUENTA AMERICAN CALL CENTER ES LA ADECUADA**



*Figura 4: Pregunta 2*

*Elaborado por: Jhonny Guaman*

**Análisis:**

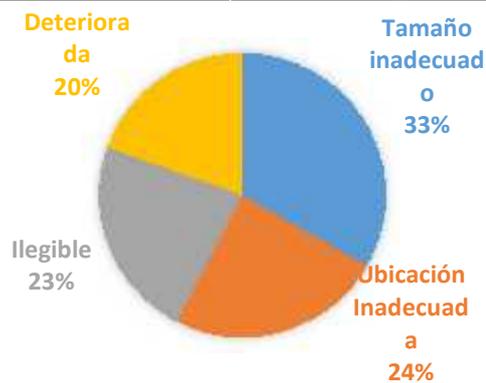
El 67 % de los trabajadores de la empresa American Call Center no está satisfecho con la señalética con la que cuenta la empresa, esto nos indica que las señaléticas no son las adecuadas, hay que buscar nuevas estrategias para satisfacer a los trabajadores.

### 3.- Cuál es el principal inconveniente que presenta la señalética colocada en las instalaciones de American Call Center?

**Tabla 11:**

#### Pregunta N 3

Variable	Respuesta	Porcentaje%
Tamaño inadecuado	99	33 %
Ubicación Inadecuada	72	24 %
Ilegible	68	23 %
Deteriorada	58	20 %
Total	297	100 %



*Figura 5: Pregunta 3*

*Elaborado por: Jhonny Guaman*

#### **Análisis:**

En esta pregunta nos dice que un 33 % de los trabajadores el tamaño de las señaléticas es inadecuado y un 24 % nos dice que la ubicación es inadecuada seguido con un 23 % es ilegible ,un 20 % está deteriorada esto nos quiere decir que el principal problema que presenta la empresa es las señaléticas.

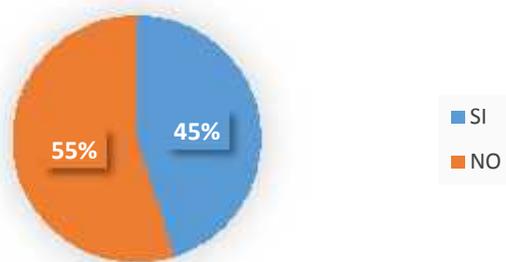
**4.-. ¿A participado en alguna capacitación sobre riesgos laborales dentro de American Call Center?**

**Tabla 12:**

**Pregunta N 4**

Variable	Respuesta	Porcentaje%
SI	134	45 %
NO	163	55 %
Total	297	100 %

**4. Ha participado en alguna capacitación sobre riesgos laborales dentro de American Call Center**



*Figura 6: Pregunta 4*

*Elaborado por: Jhonny Guanán*

**Análisis:**

En esta pregunta nos dice que un 55 % de los trabajadores no ha participado en alguna capacitación sobre riesgos laborales y un 42 % si ha participado , lo cual nos dice que la mayoría no tiene mucho conocimiento de capacitación de riesgos laborales.

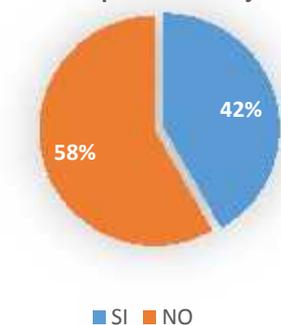
**5.- ¿ El material informativo (afiches) que está colocado en American Call Center sobre riesgos laborales es comprendido por los colaboradores ?**

**Tabla13:**

**Pregunta N 5**

Variable	Respuesta	Porcentaje%
SI	124	42 %
NO	173	58 %
total	297	100 %

**5.El material informativo (afiches) que está colocado en American Call Center sobre riesgos laborales es comprendido por los Trabajadores**



*Figura 7: Pregunta 5*

*Elaborado por: Jhonny Guaman*

**Análisis:**

El 58 % dice que el material informativo no es comprendido por los trabajadores y la otra parte dice que si con un 42 % lo que nos quiere decir que la mayoría no comprende bien los afiches colocados en la empresa.

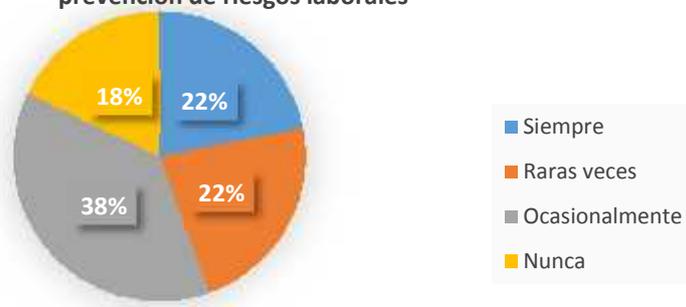
**6.- ¿Con que frecuencia American Call Center coordina charlas sobre prevención de riesgos laborales?**

**Tabla 14:**

**Pregunta N 6**

Variable	Respuesta	Porcentaje%
Siempre	65	22 %
Raras veces	67	22 %
Ocasionalmente	112	38 %
Nunca	53	18 %
total	297	100 %

**6.Con qué frecuencia American Call Center coordina charlas sobre prevención de riesgos laborales**



*Figura 8: Pregunta 6*

*Elaborado por: Jhonny Guaman*

**Análisis:**

En esta pregunta nos dice que un 38 % ocasionalmente la empresa organiza charlas para los trabajadores sobre riesgos laborales con un 22 % rara vez seguido está siempre con un 22 % y con un 18 % nunca con esto nos quiere decir que ocasionalmente organiza charlas la empresa.

**7.- ¿ Qué tipo de Información cree usted que debería socializarse al personal de American Call Center?**

**Tabla 15:**

**Pregunta N 7**

Variable	Respuesta	Porcentaje%
Medidas preventivas de seguridad	48	16 %
Sobre Riesgos laborales	126	43 %
Accidentes Laborales	69	23 %
Condiciones de seguridad	54	18 %
Total	297	100 %



Figura 9: Pregunta 7

*Elaborado por: Jhonny Guaman*

**Análisis:**

Analizando la información facilitada por los trabajadores hay que mencionar que un 43 % debería tener información sobre riesgos laborales seguido con un 23 % accidentes laborales y con un 18 % condiciones de seguridad y con un 16 % medidas preventivas de seguridad esto nos quiere decir que se debería socializar más sobre riesgos laborales.

---

**Desarrollo de una campaña de socialización para la prevención de riesgos laborales para los trabajadores de la empresa American Call Center en el distrito metropolitano de Quito**

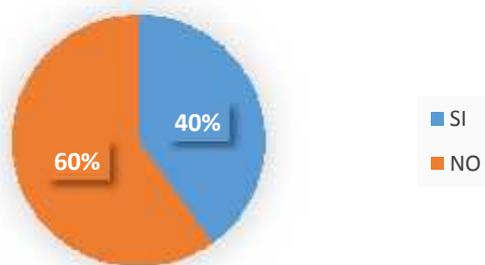
**8.- ¿El material informativo que la empresa propone sobre riesgos laborales es el más adecuado para las instalaciones de American Call Center ?**

**Tabla 16:**

**Pregunta N 8**

Variable	Respuesta	Porcentaje%
SI	119	40 %
NO	178	60 %
total	297	100 %

8.- ¿El material informativo que la empresa propone sobre riesgos laborales es el más adecuado para las instalaciones de American Call Center ?



*Figura 10: Pregunta 8*

*Elaborado por: jhonny Guaman*

**Análisis:**

El 60 % de los trabajadores dice que el material informativo que la empresa propone sobre riesgos laborales no es el adecuado y un 40 % que si lo que tenemos que hacer es realizar diversidad de material informativo para que los trabajadores se encuentren informados sobre los riesgos laborales.

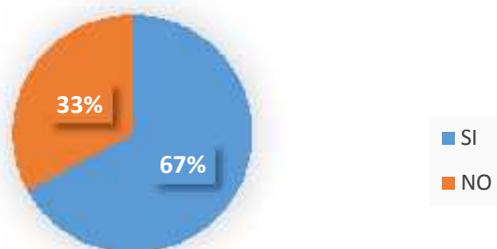
## 9. Estaría de acuerdo a que se realice una campaña de prevención de riesgos laborales en la empresa American Call Center

**Tabla17:**

### Pregunta N 9

Variable	Respuesta	Porcentaje%
SI	199	67 %
NO	98	33 %
Total	297	100 %

9. Estaría de acuerdo a que se realice una campaña de prevención de riesgos laborales en la empresa American Call Center



*Figura 11: Pregunta 9*

*Elaborado por: Jhonny Guaman*

### **Análisis:**

Analizando la información facilitada por los trabajadores hay que mencionar que un 67 % está de acuerdo que se realice una campaña de prevención de riesgos laborales en la empresa y un 33 % que no lo que nos dice que hay apertura para realizar una campaña para prevenir los riesgos laborales.

**Desarrollo de una campaña de socialización para la prevención de riesgos laborales para los trabajadores de la empresa American Call Center en el distrito metropolitano de Quito**

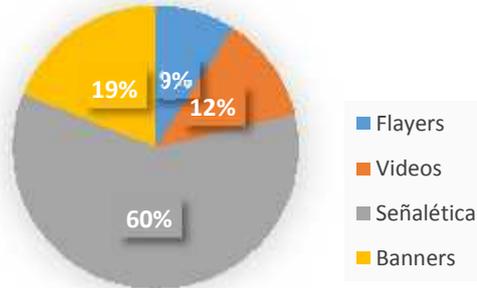
**10.- ¿Que material Informativo sobre Riesgos laborales a visualizado en la empresa?**

**Tabla 18:**

**Pregunta N 10**

Variable	Respuesta	Porcentaje%
Flayers	27	9, %
Videos	36	12 %
Señalética	178	60 %
Banners	56	19 %
Total	297	100 %

**10. Que material Informativo sobre Riesgos laborales a visualizado en la empresa**



*Figura 12: Pregunta 10*

*Elaborado por: Jhonny Guaman*

**Análisis:**

El 60 % dice que a visualizado señalética seguido con un 19 % banners y con un 12 % videos, con un 9 % flayers lo que nos quiere decir que hay que realizar variedad de material informativo para que los trabajadores se comprometan a informarse sobre los riesgos laborales.

**En conclusión :** Estas respuestas arrojan esos porcentajes debido a que los trabajadores de la empresa American Call Center no están informados sobre la prevención de los riesgos laborales y no han tenido suficientes capacitaciones y sobre todo material informativo para que puedan informarse más sobre este tema.

### **5.3. Formulación del proceso de Aplicación**

American Call Center fundada en el año 2000 busca ser la empresa líder en servicios integrales de contacto center, contribuyendo a superar las expectativas de nuestros clientes Somos un equipo de trabajo cuyas acciones diarias las ejecutamos con una elevada vocación de servicio a los clientes en nuestra visión de empresa, basada en los siguientes valores corporativos: Actitud, Compromiso, Calidad.

Nuestros objetivos y los de alta Dirección se basan en mantener un ambiente de trabajo saludable y libre de lesiones, en base al cumplimiento del reglamento de seguridad y salud de las exigencias del IESS y regulaciones vigentes, así como las leyes, que tanto a nivel nacional como internacional, se aprueben en el futuro con sus respectivas modificaciones Crear y proponer un entorno adecuado para el desarrollo, participación y formación para el buen desempeño de todos los colaboradores.

Mejorar la competitividad y la calidad frente a los escenarios del mercado, siempre orientada a la satisfacción de nuestros clientes, alcanzando la confianza y consecuentemente la estabilidad del cliente a través de la mejora continua.

La empresa ACC ha difundido esta política a toda su organización y destina los recursos necesarios a la formación de todos sus empleados, para su comprensión y participación por parte de los mismos.

American Call Center es un centro de atención telefónica y de servicios localizado en Ecuador (Sudamérica) con la capacidad de conectarse con todo el mundo a través de una red propia de telecomunicaciones.

.Nuestros centros ubicados en Guayaquil y Quito equipados con más de 910 estaciones operativas, talento humano altamente capacitado que sobrepasan los 1600 colaboradores y tecnología de última generación, han hecho de American Call Center el centro de contacto líder en la industria y el más grande del Ecuador.

La estructura organizacional de American Call Center está formada por un equipo de Directores, Coordinadores, supervisores, líderes, agentes y teleasesores, quienes se vinculan a través de una relación lineal, que marca la diferencia de nuestra empresa.

ACC es la mejor herramienta de negocios para satisfacer las exigentes necesidades de comunicación «uno a uno» entre empresas y clientes, tanto a escala nacional como internacional, con un nuevo estándar de atención. Nuestra labor consiste en consolidarnos como aliados estratégicos de las empresas y así ayudarles a aumentar sus niveles de venta, conquistar nuevos mercados y fidelizar a sus clientes.

Desde su creación en el año 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 900 estaciones de trabajo y genera empleo para más de 1600 personas.

**Desarrollo de una campaña de socialización para la prevención de riesgos laborales para los trabajadores de la empresa American Call Center en el distrito metropolitano de Quito**

## Misión

Ofrecer a nuestros clientes nacionales o extranjeros soluciones de contact center diseñada a las medidas de sus necesidades con altos estándares de calidad, equipo humano calificado y respaldo tecnológico.

## Visión

Ser la empresa líder en servicios integrales de contact center contribuyendo a superar las expectativas de nuestros clientes

## Valores

- **Actitud:** positiva en el día a día, con nuestros clientes, con sus jefes y sus compañeros de trabajo.
- **Calidad:** excelencia en todos los roles que desempeñen dentro y fuera de la misma.
- **Compromiso:** Personas altamente Comprometidas con la empresa.

### 3.2 Grupo Objetivo

- **Edad:** 18 años en adelante
- **Género:** masculino/femenino
- **Ubicación geográfica:** Avenida Patria y Amazonas en los pisos 1-2-3 edificio Cofiec Pisos Pichincha, centro norte de Quito
- **Situación económica:** media alta
- **Ocupación:** Administrativo /Operativo

### 5.3.3 Problema Comunicacional

**Información.** - Desconocimiento sobre los posibles riesgos laborales que pueden existir por parte de la empresa al personal, no existe suficiente material gráfico informativo.

**Persuasión.** – El material de prevención utilizado para difundir los diferentes riesgos laborales y de prevención de accidentes es inadecuado ya que no existe la correcta distribución de lugares y de colores y el personal no ha sido persuadido.

**Mantenimiento.** - El material utilizado para la difusión de los riesgos, no son llamativos y no se los actualizado por lo cual ha perdido valor e interés en el personal ya que no genera ninguna reacción.

### 5.3.4 Objetivo Comunicacional

**Información.** – Difundir la principal información sobre la importancia de los posibles riesgos laborales y su prevención en cada área, departamento dentro de American Call Center mediante un video, señalética, Roll up

**Persuasión.** – Persuadir a los colaboradores sobre los diferentes beneficios al momento de manejar adecuadamente la prevención buscando el impacto deseado con cada arte por lo cual realizaremos un Flyers Interactivo, Afiches

**Mantenimiento.** - El material utilizado para la difusión de los riesgos, no son llamativos y no se los actualizado por lo cual ha perdido valor e interés en el personal ya que no genera ninguna reacción de parte de los colaboradores por lo cual se elaboró una gigantografía.

---

## **Estrategia Creativa**

### **Beneficio Racional**

Seguridad

### **Beneficio Emocional**

Responsabilidad

Compromiso

Bienestar

### **Mensaje Básico**

American Call Center alerta sobre el cuidado de nuestro equipo de trabajo

### **Tono**

Indiferente

### **Estilo**

Informal

### **Insight**

Comprometidos en el cuidado laboral

### **Reason why**

### **Beneficio Racional**

**Seguridad** es un elemento fundamental de los colaboradores para manejarse dentro de la empresa

#### 5.4.2 Beneficio Emocional

**Responsabilidad** Es el compromiso de cada colaborador para por mantener un ambiente libre de accidentes.

**Compromiso** Se refiere a involucrase de la mejor manera toda la empresa tanto administrativos como asesores.

**Bienestar** Es lo que todos los colaboradores necesitan para mantener un ambiente amigable de trabajo

#### 5.4.3 Mensaje Básico

Quiere decir que American Call Center esta lista y preparada para atender cualquier hecho que pueda ocurrir con nuestro equipo de trabajo cuidando su integridad con la mejor organización y decisiones oportunas.

#### 5.4.4 Tono

El estilo es **formal** porque se trabaja con estudiantes y profesionales que están en abriéndose camino recién en el campo laboral

#### 5.4.5 Eje de Campaña

Comprometidos con el cuidado de nuestro equipo de trabajo.

#### 5.4.6 Slogan de la campaña

Más compromiso más seguridad en American Call Center

---

## **5.5 Plan de Medios**

### **Medios Principales**

Video, Rool UP, Señalética

### **Medios Secundarios**

Afiches, Flayers, Dípticos

### **Medios Auxiliares**

Gigantografía, Adhesivos, Material Pop

## 5.5.2 Medios Principales

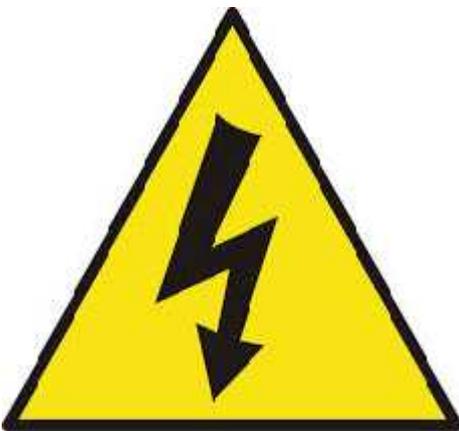
**Video Story Board** :

Spot : Mas Compromiso Mas seguridad

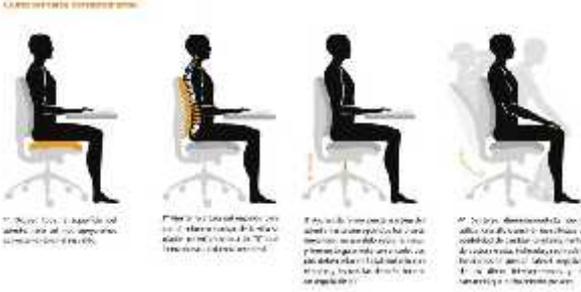
Duración spot : 1,30 segundos.

Etapa de campaña : INICIAL

*Tabla 19: Story Board*

Elementos	Imagen	Descripción
<p>ESCENA No 1</p> <p>-Plano: General</p> <p>-Audio/Sonido: Afrojack - Turn Up Track05</p> <p>-Ambientación: Empresa.</p> <p>-Tiempo: 5</p>		<p>Descripción escena: Logotipo de la empresa entrando.</p>
<p>ESCENA No 2</p> <p>-Plano: General.</p> <p>-Audio/Sonido: Afrojack - Turn Up Track05-</p> <p>Ambientación: Piscina.</p> <p>-Tiempo: 5 segundos.</p>		<p>Descripción escena: Introducción de riesgos laborales .</p>

Elementos	Imagen	Descripción
<p>ESCENA No 3</p> <p>-Plano: Medio.</p> <p>-Audio/Sonido: Afrojack - Turn Up Track05.</p> <p>-Ambientación: .</p> <p>-Tiempo: 20 segundos.</p>		<p>Tipos de señalética de la empresa y su clasificación .</p>
<p>ESCENA No 4</p> <p>-Plano: General.</p> <p>-Audio/Sonido: Afrojack - Turn Up Track05.</p> <p>-Ambientación: Piscina.</p> <p>-Tiempo: 20 segundos.</p>		<p>Descripción: Tipos de riesgos dentro de la empresa.</p>

Elementos	Imagen	Descripción
<p>ESCENA No 5</p> <p>-Plano: Medio.</p> <p>-Audio/Sonido: Afrojack - Turn Up Track05</p> <p>- Empresa.</p> <p>-Tiempo: 20 segundos.</p>		<p>Descripción: en cuadros como sentarse bien para evitar riesgos ergonómicos .</p>
<p>ESCENA No 6</p> <p>-Plano: PLANO GENERAL.</p> <p>-Audio/Sonido: Afrojack - Turn Up Track05.</p> <p>-Ambientación: empresa .</p> <p>-Tiempo: 20 segundos.</p>		<p>Descripción: terminamos con riesgos eléctricos y riesgos mecánicos del personal de mantenimiento.</p>

## Roll Up

Ubicación: Área de Mantenimiento

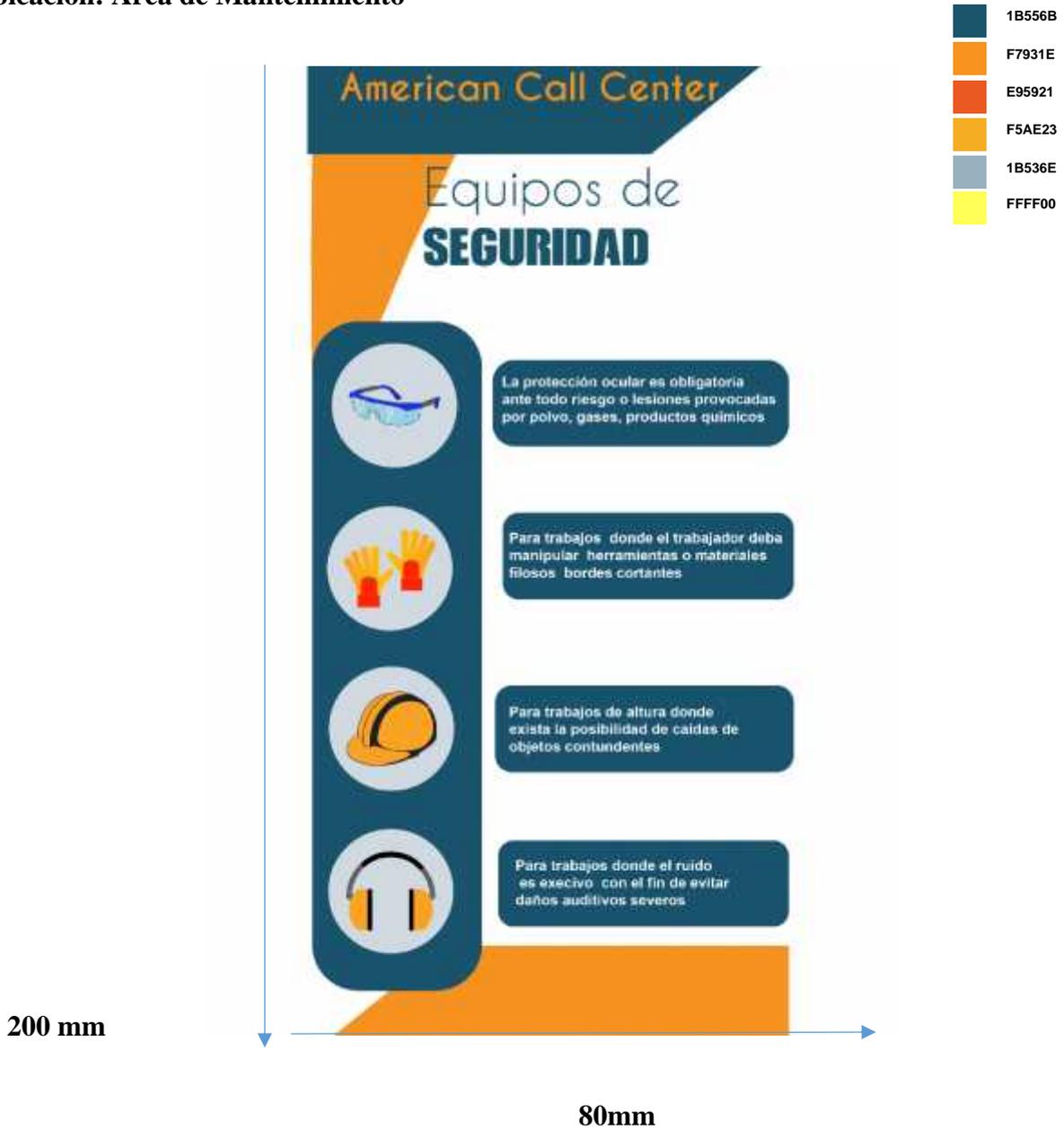


Figura 14:

Elaborado por: Jhonny Guaman

Ubicación: Área de Mantenimiento



Figura 15:

Elaborado por: Jhonny Guaman



Figura 16

Elaborado por: Jhonny Guaman

Ubicación: Área de Bodega y Mantenimiento



Figura 17

Elaborado por: Jhonny Guaman

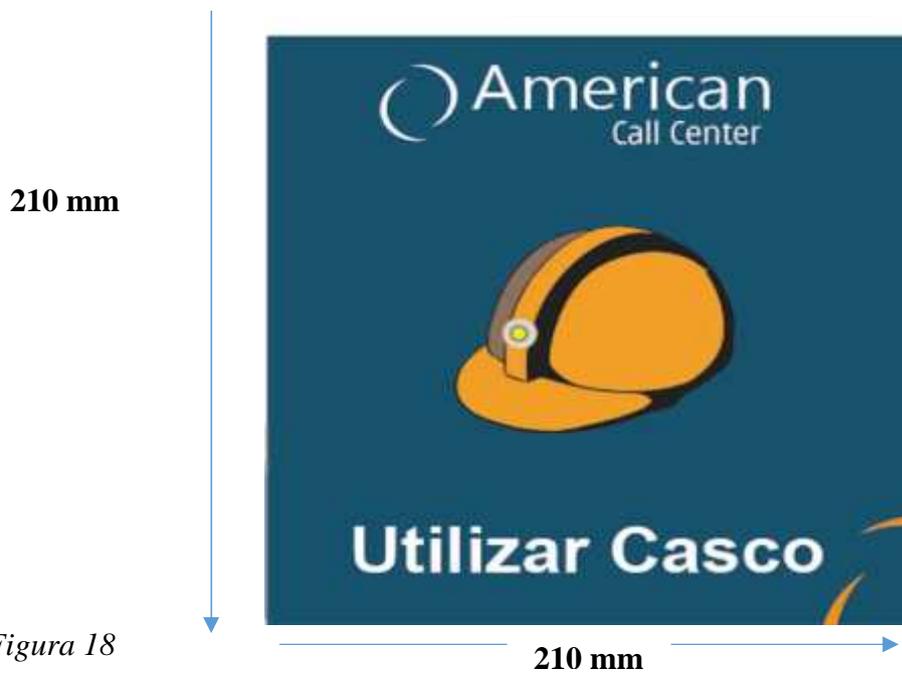


Figura 18

Elaborado por: Jhonny Guaman



Figura 19

Elaborado por: Jhonny Guaman



Figura 20

Elaborado por: Jhonny Guaman



**Señalética**

**Ubicación: Área de Tablero de Transferencia**



*Figura 21*

*Elaborado por: Jhonny Guaman*

Ubicación: En todas las áreas cerradas

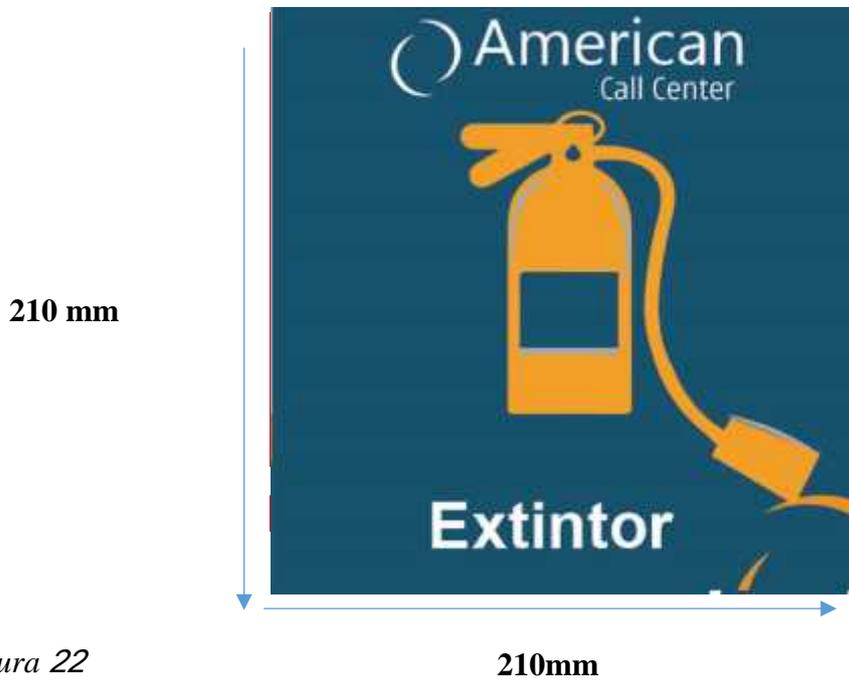


Figura 22

210mm

Elaborado por: Jhonny Guama

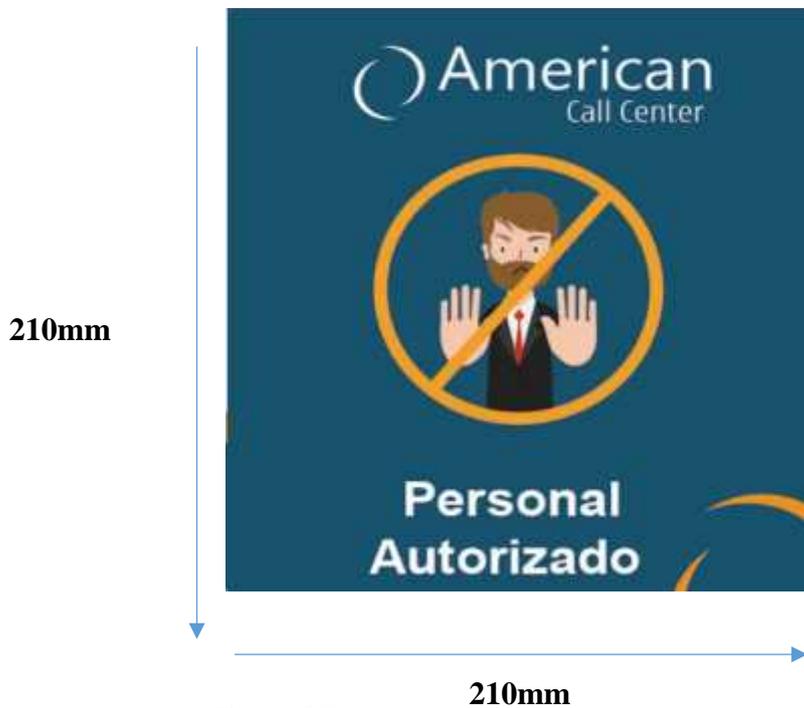


Figura 23

210mm

Elaborado por: Jhonny Guaman

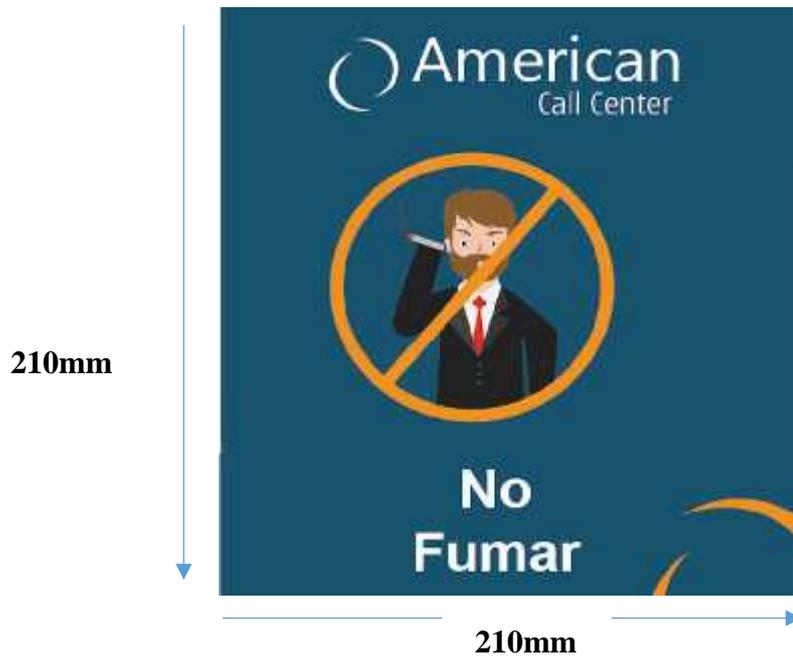


Figura 24

Elaborado por: Jhonny Guaman

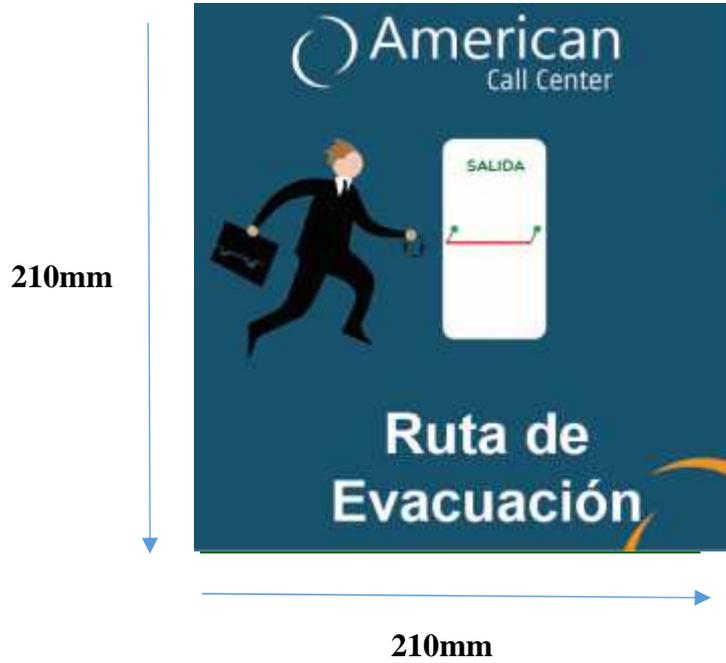
Ubicación: Área parte interna como externa de American Call center



Figura 25

Elaborado por: Jhonny Guaman

Ubicación: Todas las Áreas



0168 11

Figura 26

Elaborado por: Jhonny Guaman

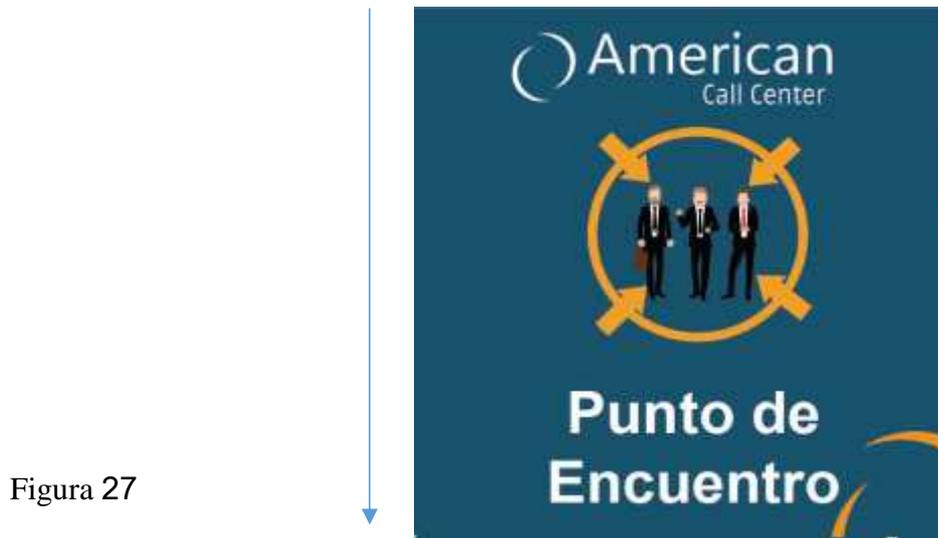


Figura 27

Elaborado por: Jhonny

Guaman

Afiche Ubicación: Bodega de Mantenimiento



Figura 28

Elaborado por: Jhonny Guaman

Afiche

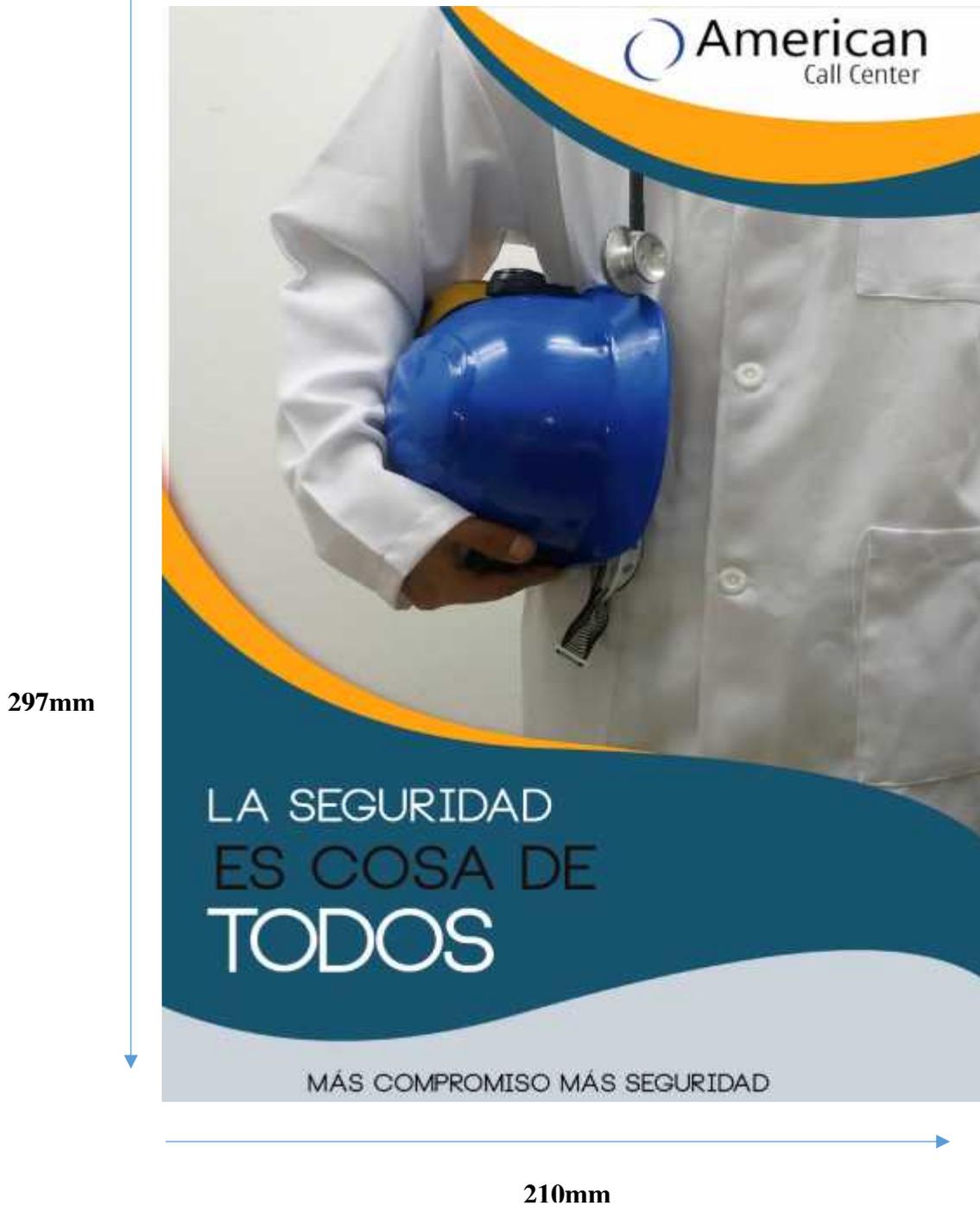


Figura 29

Elaborado por: Jhonny Guaman

Ubicación: Cartelera del piso 2



297mm

210mm

Figura 30

Elaborado por: Jhonny Guaman

Ubicación: Cartelera de Planta Baja



Figura 31

Elaborado por: Jhonny Guaman

Triptico

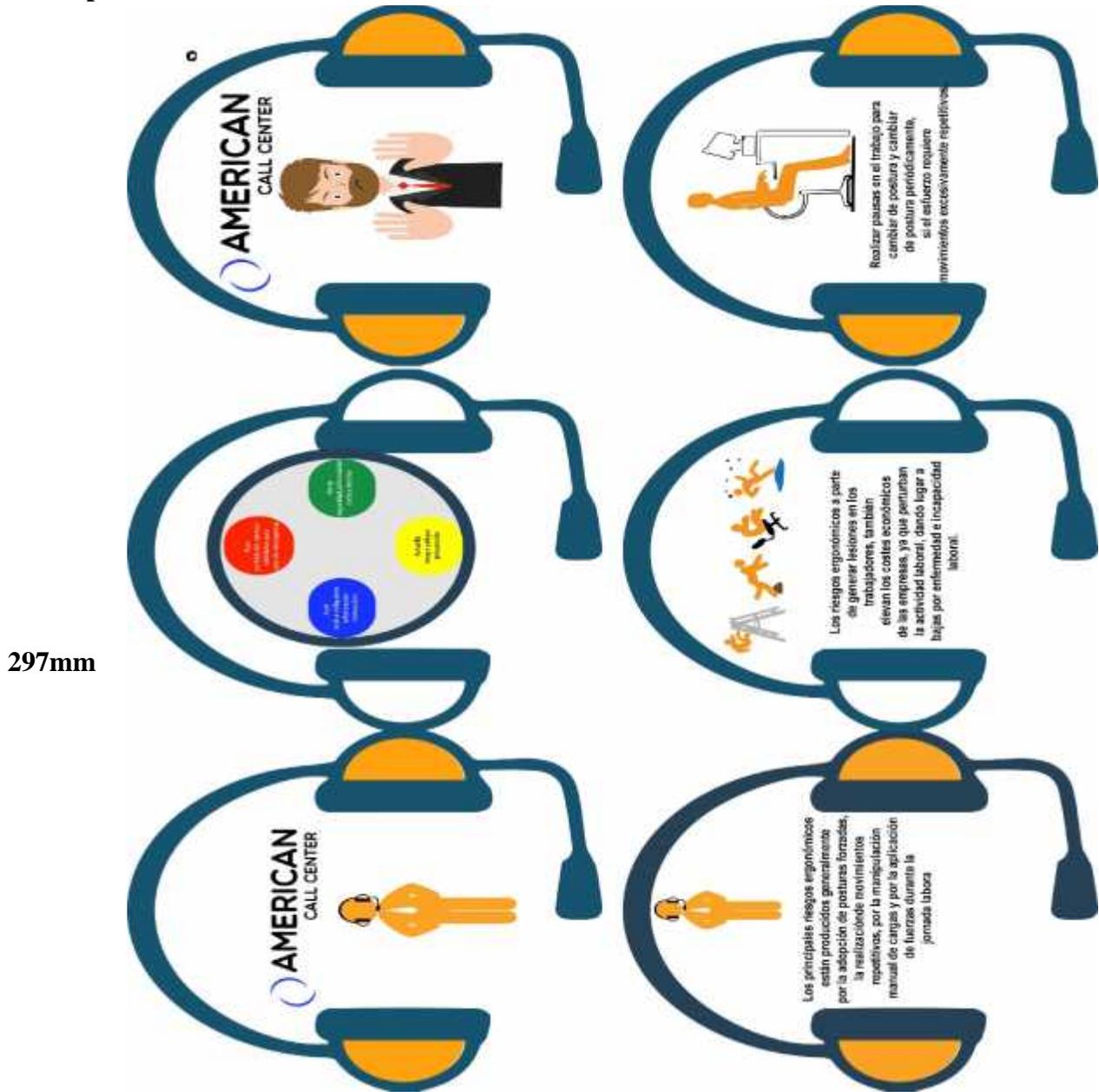


Figura 32

Elaborado por: Jhonny Guaman

Material P.O.P



Figura 33

Elaborado por: Jhonny Guaman

Ubicación: Recepción

Gigantografía

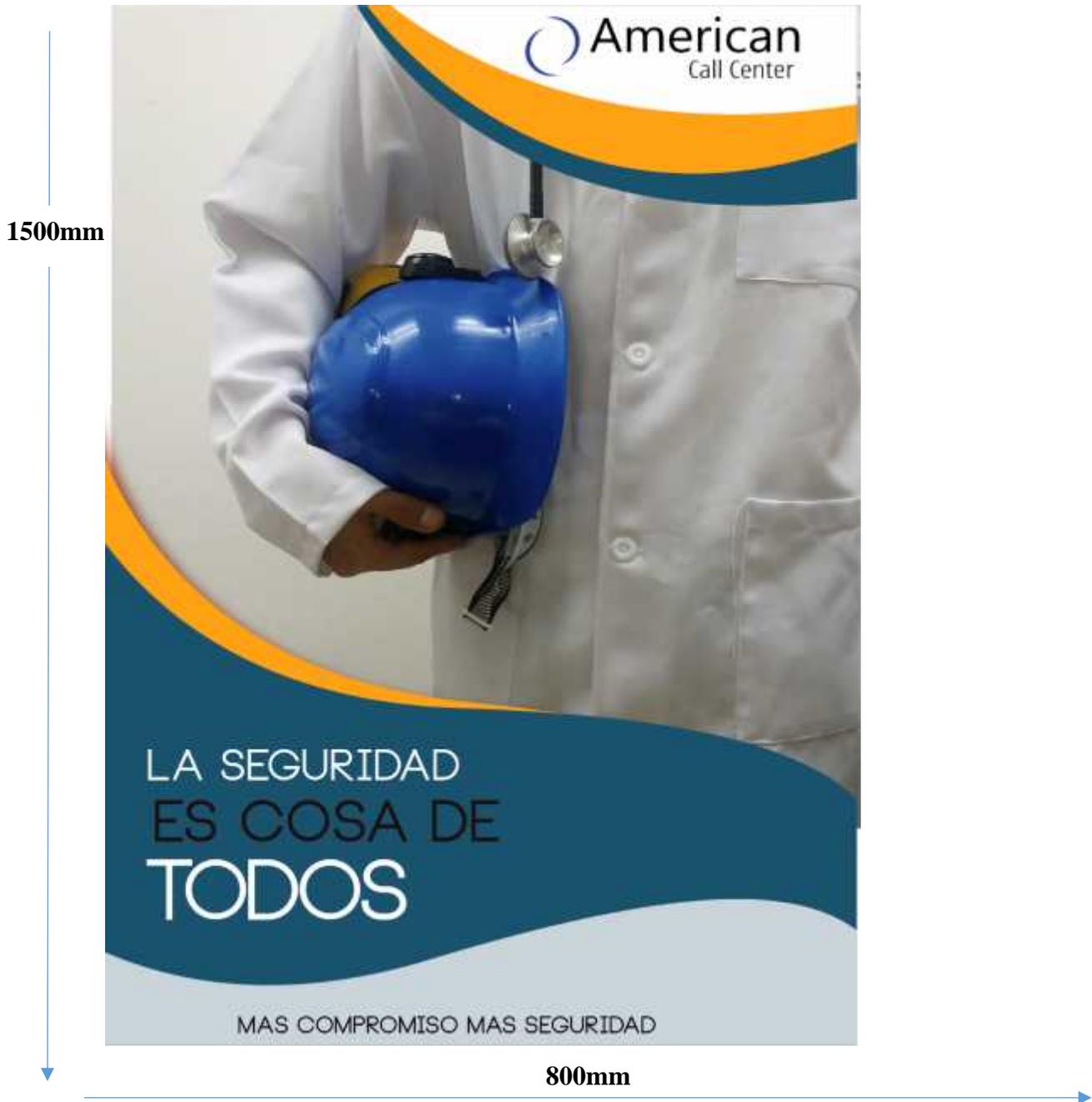


Figura 34

Elaborado por: Jhonny Guam

## 5.6. Presupuesto de Campaña

<b>Presupuesto de Producción (Diseño de las artes gráficas)</b>	
<b>MEDIOS PRINCIPALES</b>	
Video	\$130
Roll Up	\$ 60
Señalética	\$ 40
<b>ME</b>	<b>DIOS SECUNDARIO</b>
fiche	\$ 8
yers	\$ 10
ticos	\$ 3
<b>ME</b>	<b>DIOS AUXILIARES</b>
adhesivos	\$ 13
Gigantografía	\$ 16
Material pop	\$ 8
Llaveros	\$ 5
Llaveros	\$ 2
Pad mouse	\$ 2,50
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 297,50</b>

Tabla No 20

Elaborado por: Jhonny Guaman

### Presupuestos de Campaña

<b>Detalle</b>	<b>Valor individual</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Inversión</b>
Señalética	\$ 1,00	40	\$ 40,00
Roll up	\$ 60,00	3	\$ 180,0
Video	\$ 130,00	1	\$ 130,0
Gigantografías	\$ 16,00	2	\$ 32,00
Afiche	\$ 1,50	10	\$ 15,00
Flyres	\$ 1,00	8	\$ 8,00
Dipticos	\$ 1,00	8	\$ 8,00
Material P.O.P.	\$ 8	4	\$ 32,00
Adhesivos	\$ 13,00	2	\$ 26,00
Jarros	\$ 5,00	8	\$ 40,00
Llaveros	\$ 2,00	10	\$ 20,00
Pad mouse	\$ 2,50	4	\$ 10
Total			\$ 533,00

Tabla No 21

*Elaborado por : Jhonny Guaman*

### Flow Chart

MEDIOS	INVERSIÓN
<b>Medios Principales</b>	
Video	130
Producción de video	200
Diseño para video	150
roll up	60
Señalética	40
<b>SUBTOTAL</b>	<b>580</b>
<b>Medios Secundarios</b>	
Flyer	10
Afiche	8
Dípticos	3
<b>SUBTOTAL</b>	<b>21</b>
<b>Medios Auxiliares</b>	
Adhesivos	13
Gigantografías	16
material pop	8
Jarros	5
Llaveros	2
Pad mouse	2,5
<b>SUBTOTAL</b>	<b>46,5</b>
<b>SUBTOTAL MEDIOS</b>	<b>877,50</b>
PRESUPUESTO DE PRODUCCIÓN	924
<b>TOTAL MEDIOS + PRODUCCIÓN</b>	<b>1.801.50</b>
10% IMPREVISTOS	10
<b>TOTAL CAMPAÑA</b>	<b>18.015</b>

Tabla No 22

Elaborado por: Jhonny Guaman

---

## CAPÍTULO VI

### 6. Aspectos administrativos

#### 6.1. Recursos

##### 6.1.1. Recursos tecnológicos

###### SOFTWARE

- Adobe Ilustrador
- Adobe Photoshop
- Adobe Premier
- Word
- Excel

###### HARDWARE

- Laptop Intel Core i3-4005u (1.7 GHz, 3Mb L3 cache) memoria (Ram) 4 Gb DDR3L

##### 6.1.2. Recursos Humanos

- **Directora de la Escuela de Diseño Gráfico:** Ing. Lizeth Guerrero
- **Tutor:** MSC Diego Trujillo
- **Lector:** MSC Lorena Troya
- **Jefe de seguridad industrial:** Dr Jaime Chunalata empresa American Call Center
- **Diseñador:** Jhonny Guaman

##### 6.1.3. Recursos Logísticos

Los gastos de movilización del presente proyecto asume el autor Jhonny Guamán

##### 6.1.4. Recursos Económicos

Los gastos administrativos que se necesite en el largo del proyecto asume el autor.

---

### 6.03. Cronograma

#### Cronograma de actividades

N.	Actividad	Responsable	Tiempo	Resultados Esperados	SEMANA			
					1	2	3	4
			MES					
1	Aprobación del tema del proyecto	Director de la escuela	Septiembre				X	
2	Antecedentes	Jhonny Guaman	Octubre			X		Realizar el contexto y la Justificación del proyecto.
3	Análisis de Involucrados	Jhonny Guaman	Noviembre				X	Realizar la Matriz T.
4	Problemas y Objetivos	Jhonny Guaman	Noviembre	X				Realizar Árbol de Problemas y Árbol de Objetivos.
5	Análisis de Alternativas	Jhonny Guaman	Diciembre		X			Realizar Análisis de alternativas, localización de proyecto, Diagrama de estrategias y Matriz de marco Lógico.
6	La Propuesta	Jhonny Guaman	Enero			X		Presentación artes Gráficos de señalética.
7	Aspectos Administrativos	Jhonny Guaman	Febrero				X	Especificar los recursos presupuestos y cronogramas
8	Conclusiones y Recomendaciones	Jhonny Guaman	Marzo		X			Mencionar conclusiones y recomendaciones para la campaña de socialización de los riesgos laborales.

Tabla No: 23

Elaborado por : Jhonny Guaman

### 6.02.Presupuesto

#### 6.02.01. Gastos Operativos

Egreso	Detalle	Valor
<b>elaboración del proyecto</b>	por 6 meses	
suministros de oficina	marcadores,esferos,libreta	9
copias/Impresión	1 resma de papel	13
<b>Internet</b>	6 meses	110
servicios básicos	luz, teléfono	40
alimentación	por mes	69
<b>transporte</b>	0,75 centavos	22,5
<b>aportes personales</b>		658
total de egresos		921,50

---

## CAPÍTULO VII

### Conclusiones y Recomendaciones

#### 7.01. Conclusiones

Una vez concluido el proyecto de desarrollo de una campaña de socialización para prevenir los riesgos laborales para los trabajadores de la empresa American Call Center se concluyó que.

- Mediante la campaña que se realizó para prevenir los riesgos laborales se redujo la desinformación en el personal de la empresa, para fomentar una cultura preventiva.
- Se pudo determinar el problema al no tener una información de accidentes laborales y socializar con los trabajadores para concientizar sobre la prevención de los riesgos laborales.
- Mediante la campaña de sociabilidad llegamos directamente a nuestro grupo objetivo logrando crear una cultura de prevención dentro de American Call Center.
- El material gráfico fue una herramienta fundamental para difundir el mensaje en el grupo objetivo generando prevención
- Mediante el proyecto se identificó todos los factores de riesgos de la empresa American Call Center informando la empresa para evitar futuros accidentes

## 7.02. Recomendaciones

- Se recomienda que las señaléticas sean visibles y en lugares específicos y con letras claras para que los trabajadores se informen constantemente.
- Se recomienda que antes de una nueva ubicación de los artes se difunda al personal para una mayor información.
- En cada reunión o comité se debería mostrar el video de riesgos laborales para que todos los líderes se informen y pongan en práctica el mensaje de prevención
- Se recomienda que la señalética se cambie cada año por deterioro del material en las parte exterior de la empresa
- Se recomienda que la señalética sea de acuerdo al tipo de riesgo y color de acorde a cada necesidad
- Se recomienda que la información sobre riesgos laborales se la retroalimente a los colaboradores nuevos constantemente para evitar posibles actos inseguros

---

### **Bibliografía:**

Trujillo Mejía, Raúl. (2009). "Seguridad Ocupacional" .. Bogotá, Colombia. Ecoe ediciones,30.

Yolanda Pelayo Díaz, María Jesús Moreno Domínguez "Modelo de un Plan de Formación para la Prevención de Riesgos Laborales" Trabajo: Revista andaluza de relaciones laborales, ISSN 1136-3819, N° 7, 1999 , pags. 103-124.

Ohsas,(2005) .Gestión de Riesgos Laborales,1-2 recuperado de <https://www.isptools.cl/riesgo-laboral-definicion/>

Estrada Víctor Emilio, (2005).Preocupan los riesgos laborales: La Hora, 55-56. Recuperado de <https://www.lahora.com.ec/noticia/preocupanlosriesgos-laborales/>

American Call Center.(2011).Manual Código de Ética, 6-7

Wilson Mariño. (2010). 100 Estrategias de publicidad para bajo presupuestos, 51.

Ecuador. Ministerio de Relaciones Laborales. Investigación de Accidentes Laborales. En: <http://www.mrl.gob.ec>. Consultado [agosto 2011].

Ruiz-Fruroz, C., García, A., Delclós J., Benavides F. Salud Laboral: Conceptos y Técnicas para la Prevención de Riesgos Laborales, (3ª edición). Barcelona: MASSON. 2006.

---

## Anexos

**Datos Informativos:** Datos de los trabajadores

**Nombre:**

**Cargo:**

**Instrucciones** seleccione las respuestas que usted considere las correctas dentro de American Call Center

**1. Ha recibido usted información sobre los riesgos laborales a los que está expuesto en American Call Center por medio de:**

Plan de difusión

Capacitaciones

Comités

Retroalimentaciones

**2 .La señalética con la que cuenta American Call Center es la adecuada**

Si ( )

No ( )

**3.Cuál es el principal inconveniente que presenta la señalética colocada en las instalaciones de American Call Center**

Tamaño inadecuado ( )

---

Ubicación Inadecuada ( )

Ilegible ( )

Deteriorada ( )

**4. Ha participado en alguna capacitación sobre riesgos laborales dentro de American Call Center**

Si ( )

No ( )

**5. El material informativo (afiches) que está colocado en American Call Center sobre riesgos laborales es comprendido por los Trabajadores**

Si ( )

No ( )

**6. Con qué frecuencia American Call Center coordina charlas sobre prevención de riesgos laborales**

Siempre

Raras veces

Ocasionalmente

Nunca

---

**7. Qué tipo de Información cree usted que debería socializarse al personal de American Call Center**

Medidas preventivas de seguridad

Sobre Riesgos laborales

Accidentes Laborales

Condiciones de seguridad

**8. El material informativo que la empresa propone sobre riesgos laborales es el más adecuado para las instalaciones de American Call Center**

Si ( )

No ( )

**9. Estaría de acuerdo a que se realice una campaña de prevención de riesgos laborales en la empresa American Call Center**

Si ( )

No ( )

**10. Que material Informativo sobre Riesgos laborales a visualizado en la empresa**

Flayers ( )

Videos ( )

Señalética ( )

---

## INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

### DISEÑO GRÁFICO

#### ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **GUAMAN CANDO JHONNY VLADIMIR**, portador de la cédula de identidad N° 1717678211, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, de mayo del 2018



24 ABR 2018

Sra. Mariela Balseca

CAJA VISTO FINANCIERO



CONSEJO DE CARRERA

Ing. Raquel Andrade

DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN



Ing. William Parra

BIBLIOTECA

24-4-2018



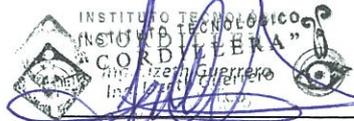
08 MAY 2018

9,84 OBS

COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba

PRÁCTICAS PREPROFESIONALES



Ing. Lizeth Guerrero

DIRECTOR DE CARRERA



03 MAY 2018

Magui Ordoñez

Tgla. Magui Ordoñez

SECRETARIA ACADÉMICA

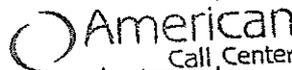
Quito, 23 de Mayo del 2018

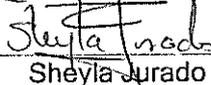
Señores  
Tecnológico Superior Cordillera  
Presente

Por la presente CERTIFICAMOS que el Sr. GUAMAN CANDO JHONNY WLADIMIR portador de la cédula de ciudadanía No. 1717678211, estudiante de la Carrera de Diseño Gráfico solicita realizar su proyecto de tesis " Desarrollo de una campaña de socialización para la prevención de riesgos laborales para los trabajadores de American Call Center.", la misma que ha sido aceptada y se realizará en nuestras instalaciones

Autorizamos al Sr. GUAMAN CANDO JHONNY WLADIMIR , para hacer uso del presente certificado como estime conveniente.

Atentamente,



  
Sheyla Durado

Coordinadora de Gestión y Talento Humano

AMERICAN CALL CENTER S.A.

## Urkund Analysis Result

Analysed Document: Jhonny Vladimir Guaman Cando Diseño Grafico.pdf (D37250466)  
Submitted: 4/5/2018 4:48:00 PM  
Submitted By: diego.trujillo@cordillera.edu.ec  
Significance: 1 %

### Sources included in the report:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TEXTOS%20LEGALES/Guias%20%20legislacion%20%20disposiciones%20normativas/GuiasTecnicas/Directrices%20basicas%20desarrollo%20PRL%20en%20AGE.pdf>

### Instances where selected sources appear:

1

