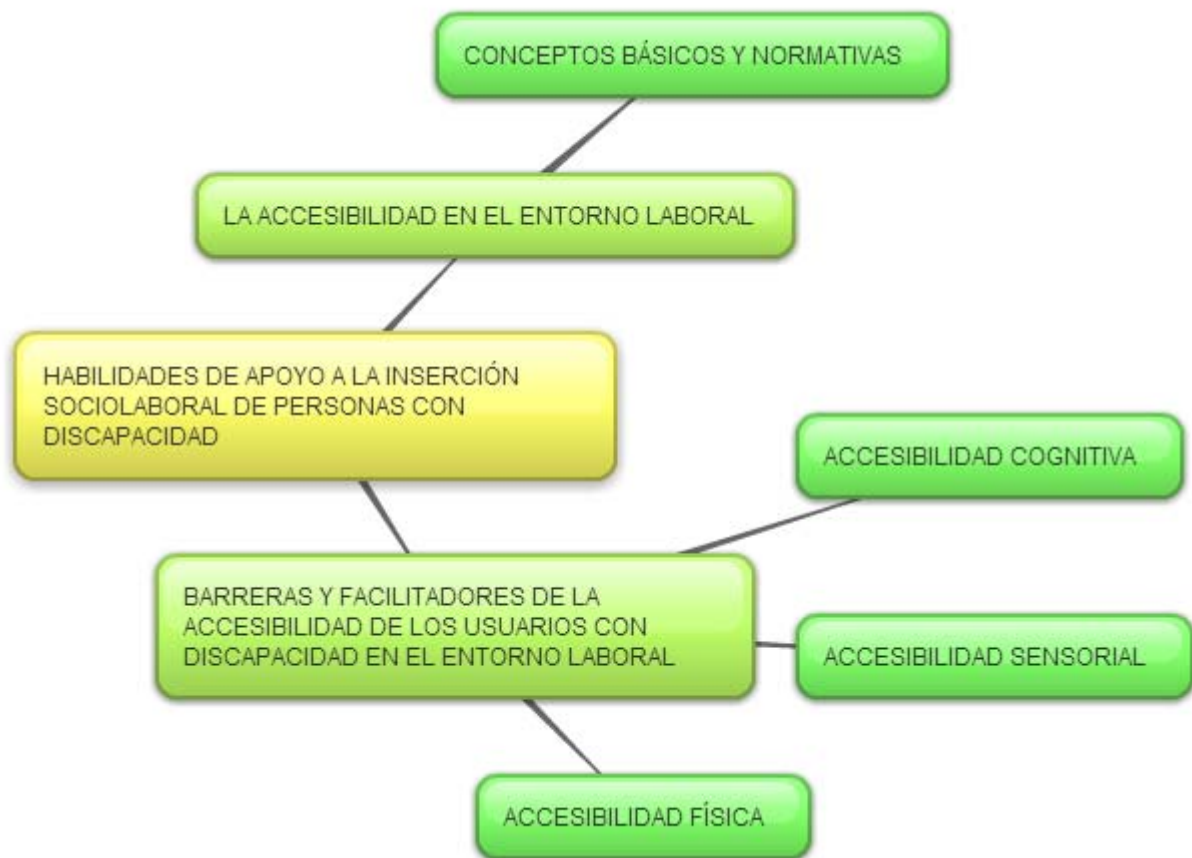


# ESQUEMA CONCEPTUAL



## **1. HABILIDADES DE APOYO A LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

### **LA ACCESIBILIDAD EN EL ENTORNO LABORAL**

#### **CONCEPTOS BÁSICOS Y NORMATIVAS**

En nuestra sociedad son muchas las personas con algún grado de discapacidad, algunos de ellos se consideran dependientes y necesitan de la ayuda de otros para sus actividades diarias.

Además también están aquellas personas con una incapacidad temporal (accidentes, enfermedad, embarazo, achaques,...) y las personas que, por la actividad que están realizando, se encuentran en una situación que les limita sus capacidades. Con todo esto la cifra de personas que necesitan de un entorno accesible para poder desarrollarse, es considerablemente grande, dejando de tener sentido el pensar en un usuario “estándar” y “capacitado”.

La creación de entornos accesibles es una necesidad que viene justificada por el derecho de todos a poder desarrollarse como ciudadanos, participando en todas las actividades que se propongan, incluida la laboral y disfrutar de nuestras ciudades y espacios públicos con el mayor grado de autonomía posible, contribuyendo así a alcanzar una verdadera igualdad de oportunidades.

El otro factor que justifica la necesidad de un entorno accesible, es el hecho de que las medidas que se tomen para conseguir esta accesibilidad contribuirán a aumentar la calidad de vida de todos los usuarios: en un lugar oscuro, todos nos encontramos con las mismas barreras que una persona con deficiencia visual, en un entorno ruidoso nos encontramos con las mismas barreras que una persona con deficiencia auditiva; cuando llevamos cargas o empujamos un cochecito de un bebé tenemos las mismas restricciones que quienes tienen problemas de movilidad. Y así podríamos seguir con un gran número de ejemplos de nuestra vida diaria, en lo que podemos ver que todos, en algún momento y en distinto grado, nos encontraremos en una situación de discapacidad.

La creación de espacios accesibles se realiza en muchas ocasiones sobre espacios ya construidos, siendo evidente la enorme importancia que tiene tener en cuenta en el diseño de espacios nuevos la accesibilidad como algo natural y normal en la previsión de la funcionalidad de esos determinados espacios. Es necesario olvidarse del usuario estándar y pensar en la diversidad, lo cual nos permitirá prever problemas que antes no se veían y aportar soluciones y mejoras que, de otra manera, no se habrían tenido en cuenta en el diseño. Además un beneficio económico a tener muy en cuenta es el hecho de que siempre es más ventajoso tomar estas soluciones en la fase de diseño, que tener que realizar obras de mejora o adaptación cuando ya se ha construido.

También resulta habitual olvidarse de todo el conjunto de discapacidades y centrarse sólo en el grupo de las personas que utilizan silla de ruedas (algo de lo que las normativas también adolecen), dejando a un lado los requisitos del resto de usuarios con discapacidad.

No se trata de diseñar exclusivamente para las personas con discapacidades visuales, de movilidad o psíquicas, sino simplemente de introducir sus necesidades en el proceso de diseño y reflexión, para poder conseguir, en la etapa de proyecto, un entorno laboral utilizable por todos.

Tradicionalmente se ha empleado el término minusvalía o discapacidad para referirse a la existencia de deficiencias individuales e intrínsecas al individuo que limitan la posibilidad de actuar y de participar de las personas. Se debe cambiar esta concepción y darse cuenta que en realidad, la diversidad funcional tiene lugar en la medida en que la sociedad no está diseñada para aceptar la diversidad de sus individuos y por lo tanto los discrimina impidiéndoles el acceso a la plena participación social en igualdad de oportunidades. De esta manera, la responsabilidad deja de ser el individuo y se traslada a la sociedad.

A la hora de diseñar entornos accesibles se ha de tener mucho cuidado en no crear un segundo entorno paralelo para las personas con discapacidad, ya que de esta manera estamos actuando de manera discriminatoria y, a veces, excluyente. Resulta mucho mejor construir entornos y crear servicios que puedan responder a la diversidad funcional; esta es la idea fundamental de lo que se ha venido a llamar Diseño Universal o Diseño para todos. Sin embargo, es cierto que no siempre es posible llegar a una solución de este tipo, debido a que existen discapacidades muy graves y entornos muy complicados, que no siempre se pueden resolver sin recurrir a diseños específicos o a lo que se conoce como ayudas técnicas.

**Los principios del diseño universal se aplican, no sólo a la arquitectura o el urbanismo, sino a cualquier entorno, edificio, producto o servicio que se vaya a diseñar (incluido el laboral) y son:**

1. Uso Equitativo. El diseño es útil y adecuado a personas con diversas capacidades.

- Se debe proporcionar los mismos modos de uso para todos los usuarios: idéntico siempre que sea posible; equivalente cuando no.
- Evitar el segregar o estigmatizar a cualquier usuario.
- Los elementos de privacidad, seguridad y protección deben estar igualmente disponibles para todos los usuarios.
- El diseño ha de ser atractivo a todos los usuarios.

Resulta frecuente, incluso en edificios de nueva planta, la creación de dos realidades paralelas, una para los usuarios “más válidos” y otra para los “menos válidos”. Un caso muy habitual son los accesos a los edificios, con una escalinata como acceso principal y una rampa con un carácter más secundario, obligando a los usuarios con discapacidad a usar esta entrada diferente y “de menos categoría”.

2. Flexibilidad en el Uso. El diseño debe incorporar un amplio rango de preferencias y capacidades individuales.

- Tiene que ser flexible y adaptarse, con el tiempo, a las necesidades específicas de las personas, también al uso de accesorios, pensando en la diversidad de usuarios.
- Se deben proporcionar distintas opciones en los métodos de uso.
- Tener presente a diestros y zurdos, y a toda la diversidad funcional.
- Facilitar la exactitud y la precisión al usuario. No emplear sistemas y productos que necesiten de una alta precisión o control manual.
- Adaptarse al ritmo y paso del usuario, y a los distintos tiempos de reacción.

Ejemplos de no aplicación de este segundo principio son muchos objetos de uso cotidiano diseñados específicamente para diestros.

3. Uso Simple e Intuitivo. El uso del producto o entorno debe ser de fácil comprensión, sin importar la experiencia del usuario, el nivel de conocimientos, la habilidad en el lenguaje, o el nivel de concentración al momento del uso.

- El producto debe adaptarse a las capacidades de interacción de las personas usuarias, teniendo en cuenta su fuerza, su destreza, su formación, su edad, su entorno cultural, su diversidad, etc.
- El producto debe ser sencillo, hay que reducir al máximo los elementos, las operaciones inútiles y los esfuerzos. El diseño y la estética no justifican las complicaciones. El diseño ha de permitir una rápida e inequívoca percepción de qué es y cómo debe utilizarse.
- Eliminar complejidades innecesarias.
- Ser consciente de las expectativas y la intuición del usuario.
- Tener en cuenta los diversos grados de comprensión y habilidad en el lenguaje.
- Ordenar la información de acuerdo con su importancia.
- Ha de proporcionar avisos eficaces y métodos de respuesta durante y tras la finalización de la tarea.

Un ejemplo de buena práctica puede ser un manual de instrucciones basado en imágenes y no en textos.

4. Información Perceptible. El diseño debe comunicar la información necesaria con eficacia al usuario, sin importar las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del usuario.

- Usar diferentes modos (visual, auditivos, táctil) para una presentación redundante de la información esencial.
- Ofrecer un adecuado contraste entre la información esencial y la adicional.
- Maximizar la legibilidad de la información esencial.
- Diferenciar los elementos de forma que puedan ser descritos fácilmente, y así sea más fácil poder dar instrucciones o direcciones sobre ellos.
- Ofrecer compatibilidad con la variedad de técnicas o dispositivos usados por las personas con discapacidades sensoriales.

Un ejemplo de no aplicación son los dispositivos con un único canal de comunicación, como por ejemplo las consolas de los ascensores que sólo indican la planta de parada mediante voz o sólo mediante el número en pantalla, y no de ambas maneras.

5. Tolerancia al Error. El diseño debe minimizar los peligros y consecuencias adversas ante acciones accidentales. Hay que considerar la posibilidad de que las personas usuarias se equivoquen o utilicen el producto para un fin no previsto; este mal uso no ha provocar consecuencias graves.

- Disponiendo los elementos para minimizar peligros y errores: los elementos más usados, deben ser más accesibles; los elementos peligrosos deben ser eliminados, aislados o blindados.
- Proporcionando advertencias sobre peligros y errores.
- Ofreciendo salidas e interruptores con características seguras.
- Desalentando las acciones inconscientes en tareas que requieren vigilancia.
- Debe preverse un sistema de retroacción, que informe del estado y de la actividad del producto (*feedback*).

Un ejemplo puede ser las llaves que funcionan independientemente del lado por el que se introduzcan. Otro ejemplo es la función de “Deshacer” de la mayor parte de los programas informáticos.

6. Esfuerzo Físico Bajo. El diseño debe ser usado eficiente y confortablemente con un mínimo de esfuerzo o fatiga.

- Permitiendo al usuario mantener una posición neutral de su cuerpo.
- Utilizando fuerzas de accionamiento o funcionamiento razonables.
- Minimizando las acciones repetitivas.
- Minimizando los esfuerzos físicos continuados.

Este principio debe aplicarse a la hora de escoger manillas, tiradores, grifos, etc. buscando que sean fácilmente operables sin gran esfuerzo.

7. Tamaño y Espacio para el Acceso y el Uso. Debe proporcionarse el tamaño y espacio apropiados para el acceso, el alcance, la manipulación, y el uso sin importar el tamaño de cuerpo de usuario, su postura, o su movilidad.

- Proporcionando una línea de visión limpia de los elementos importantes para cualquier usuario ya sea que este sentado o de pie.
- Permitiendo un alcance cómodo a todos los componentes para cualquier usuario sentado o que este de pie.
- Que se adapte a variaciones en los agarres para diferentes tamaños de manos.
- Ofreciendo espacio adecuado para dispositivos de ayuda o asistencia personal.

Casos de aplicación de este principio: cabinas telefónicas, aproximación a un mostrador de atención al público, etc.

Por tanto la accesibilidad o accesibilidad universal es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas,

cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

Una buena accesibilidad es aquella que existe pero que pasa desapercibida para la gran mayoría de usuarios, excepto para aquellos con graves problemas en su movilidad o con limitaciones sensoriales, visuales o auditivas, que saben reconocer cuando se encuentran en un entorno accesible. Esta clase de accesibilidad se consigue cuando las potenciales barreras se resuelven mediante el diseño, y no mediante ayudas técnicas o adaptaciones.

**ACTIVIDAD 1. Ejercicio Práctico. Determina, en el siguiente diseño, cuales son los principios de diseño universal que si se cumplen; teniendo en cuenta además que el panel de teclas dentro del ascensor está colocado a una altura de 80 cm del suelo, en la parte derecha en el sentido de la salida, y cuenta con indicadores acústicos y luminosos.**



### Legislación y Normativa sobre accesibilidad

- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, que establece:
  - Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del ambiente físico, social y actitudinal, a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que no impongan una carga desproporcionada o indebida cuando se requieran en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad, la participación y para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio en igualdad de condiciones con los demás, de todos los derechos.
  - Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de los productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social. En el artículo 24, se establece que en el plazo de dos años desde la entrada en vigor de la ley, es decir antes de diciembre de 2015, el gobierno deberá realizar los estudios integrales sobre accesibilidad que se consideren más relevantes desde el punto de vista de la no discriminación y accesibilidad universal.
  - Ámbitos de aplicación de la ley:
    - Telecomunicaciones y sociedad de la información
    - Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación
    - Transportes
    - Bienes y servicios a disposición del público
    - Relaciones con las administraciones públicas
    - Administración de justicia.
    - Patrimonio cultural, de conformidad con lo previsto en la legislación de patrimonio histórico.
    - Empleo.

- REAL DECRETO 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.
- REAL DECRETO 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
- LEY 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.
- Ley de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal - LIONDAU. Ley 51/2003, establece que :
  - Accesibilidad universal es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser compatibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.
  - El diseño para todos es la actividad por la se concibe o proyecta, desde el origen y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como instrumentos, herramientas y dispositivos, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible.
- UNE 170001 DALCO, establece los criterios de accesibilidad en el entorno laboral.
- LEY 15/1995, de 30 de mayo, por la que se establecen límites al dominio sobre inmuebles para eliminar barreras arquitectónicas a las personas con discapacidad.

### **BARRERAS Y FACILITADORES DE LA ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD EN EL ENTORNO LABORAL**

El acceso a un trabajo digno, estable y de calidad supone una de las vías más importantes para la inserción e integración social de las personas con discapacidad, ya que el mundo laboral:

- Fomenta la autoestima
- Logra la independencia económica
- Fomenta las relaciones sociales
- Hace que la persona se sienta útil

Sin embargo existen factores que dificultan la inserción laboral:

- Nivel educativo y cualificación profesional deficiente o inadaptada a las demandas del sistema productivo.
- Falta de motivación e información de la propia persona con discapacidad y de sus familias que incide en dificultades para mejorar su cualificación profesional o buscar empleo.
- Actitud negativa de una parte de los empleadores o los responsables de recursos humanos que revela un prejuicio inicial hacia las capacidades potenciales de las personas con discapacidad.
- Dificultades para acceder a las fuentes de financiación de cara a crear su propio negocio.
- Dificultades de accesibilidad que puede en ocasiones ser un serio obstáculo para la integración laboral.

Todos estos factores suponen dificultades que las personas con discapacidad deben superar para integrarse en el mercado laboral; al igual que deben enfrentarse y superar barreras específicas.

Las barreras son todos aquellos elementos o factores existentes en el entorno (incluido el laboral) que limitan la independencia de las personas y les generan discapacidades (es muy importante darse cuenta de esta realidad, la discapacidad es una consecuencia del entorno, no de la persona).

Las distintas barreras con las que una persona con discapacidad puede encontrarse son:

- **Barreras arquitectónicas:** obstáculos o impedimentos físicos que impiden o limitan la libertad de movimientos del individuo, bien sea a nivel urbanístico, de edificación o en el transporte. El mobiliario y otros equipamientos también pueden constituir barreras arquitectónicas. (Imagen de barrera arquitectónica).



- **Barreras de la comunicación:** todo obstáculo o impedimento que dificulta la expresión o la recepción de mensajes, bien sea a través de medios de comunicación de masas, a través de la señalética, los mensajes de megafonía, o simplemente la comunicación interpersonal.
- **Barreras sociales:** falsos estereotipos relativos a la discapacidad, sentimientos de lástima o compasión, la resistencia al cambio y a la aceptación de la diversidad, estas barreras interfieren en las relaciones personales y generan situaciones de marginación.
- **Barreras psicosociales:** tales como la excesiva protección familiar, las deficiencias educativas y formativas, la desmotivación, la falta de información y orientación profesional.
- **Barreras mentales** o las secuelas que todo ello genera en la propia persona con discapacidad, que alimenta su autoexclusión del mercado de trabajo y le hace en exceso dependiente de las políticas de protección.

Nuestro lugar de trabajo es el espacio en el que pasamos tal vez la mayor parte del tiempo, y al que tenemos que acceder una o varias veces al día, varios días por semana. Un espacio de trabajo accesible es un entorno mucho más cómodo y productivo para todos, y además permite que las personas con discapacidad puedan acceder al mercado laboral.

El concepto de adaptación del trabajo tiene dos componentes principales, el análisis de las demandas del trabajo y la valoración de la capacidad funcional del trabajador. El objetivo final es que la demanda de la tarea no supere la capacidad del individuo, que el puesto sea accesible y que no se produzca el empeoramiento de deficiencias que ya existen y/o la aparición de deficiencias nuevas.

Existen diferentes métodos para intervenir en la adaptación de puestos de trabajo para personas con discapacidad, cuyo fin es facilitar el rendimiento y la accesibilidad de los trabajadores con discapacidad al puesto de trabajo.

El tipo de facilitadores en el entorno laboral son:

- **Restricción del trabajo:** el objetivo es reducir la posibilidad de agravar una condición o una lesión durante el trabajo o ayudar al empleado a recuperar su plena capacidad de trabajo.
- **Reorganización del trabajo:** se aplica a la naturaleza del trabajo. En su forma más simple implica suprimir las partes no esenciales de un trabajo que se encuentran más allá de la capacidad de una determinada persona con discapacidad.
- **Modificación del puesto:** requiere un cambio en la forma de realizar la tarea y puede tratarse de cambios simples o más sofisticados, incorporando distintos avances tecnológicos y/o ayudas técnicas para facilitar la movilidad, la comunicación, etc.
- **Servicios de apoyo:** implica utilizar una tercera persona para facilitar el trabajo de la persona con discapacidad pero no para realizar las tareas esenciales del trabajo. El servicio puede incluir alguien para guiar al trabajador hasta el puesto de trabajo, para asistirle en el lavabo, o quizá para comunicarse por señas.

- **Supresión de barreras:** la supresión de barreras arquitectónicas es la forma de adaptación más obvia y supone facilitar la accesibilidad a todas las áreas necesarias para desenvolverse el trabajador; puede afectar a puertas, pasillos, ascensores, escaleras, rampas, bordillos, pasamanos, barras de apoyo, suelos, paredes, ventanas, cuartos de baño y aseos, etc.

Las medidas facilitadoras procuraran una mayor adaptación entre puesto y trabajador con discapacidad, facilitando la accesibilidad física, sensorial y cognitiva necesaria, redundando en mayor satisfacción laboral para el trabajador y rendimiento productivo para la empresa.

## ACCESIBILIDAD FÍSICA

La Norma UNE 170001 establece unos criterios, aplicables a cualquier tipo de organización o empresa, sin que importe su tamaño o su actividad y que se refieren al conjunto de exigencias relativas a: DALCO

DEAMBULACIÓN

APREHENSIÓN

LOCALIZACIÓN

COMUNICACIÓN

El diseño de los lugares, los puestos, el entorno y los equipos de trabajo, deben hacerse en función de estos criterios a fin de garantizar la accesibilidad física, sensorial y cognitiva. Los cuatro aspectos y sus elementos están interrelacionados, por lo que para el correcto diseño deberán contemplarse de forma conjunta.

La accesibilidad física del entorno de trabajo viene determinada por los dos primeros criterios.

- **Deambulaci3n:** que trata de garantizar la posibilidad de acceso al lugar de trabajo y el desplazamiento en el mismo, con la mayor independencia posible y previendo las necesidades en la fase de diseo.

Aspectos a considerar	Variables fundamentales
Zonas de circulaci3n	<p>Dimensiones requeridas.</p> <p>Libres de obstculos.</p> <p>Necesidad de pasamanos o barandillas.</p> <p>Huecos de paso y puertas.</p> <p>Elementos de cierre.</p> <p>Verificar que existe un itinerario accesible desde la plaza de aparcamiento o parada de transporte p3blico hasta el acceso al edificio o a las instalaciones.</p> <p>En la recepci3n, si el acceso al mostrador es frontal, su diseo debe dejar un hueco para las piernas de al menos 72cm de altura, 90cm de ancho, 60cm de profundidad a la altura de las rodillas y 75cm libres a nivel de los pies. Si el acceso es lateral, ha de dejarse una</p>



	<p>anchura de paso mínima de 90cm. Es muy habitual el diseño de recepciones con dos alturas de mostrador, una adaptada a usuarios sentados (80cm) y otra para recibir a la gente de pie (110 cm).</p> <p>En aquellos mostradores en los que es probable que se junten varias personas a la vez, se reservará una zona paralela al mostrador de 150cm de profundidad para la espera, que no interfiera con los espacios de circulación.</p>
Espacios de maniobra y aproximación	<p>Dimensiones requeridas (permitir el giro de silla de ruedas, acceso adecuado, debe haber una zona de 150cm de diámetro libre de obstáculos, en los que los usuarios de silla de ruedas y otras ayudas técnicas puedan maniobrar).</p> <p>Libres de obstáculos.</p> <p>El diseño de equipos, mobiliario y máquinas, en donde existan elementos de control: tornos, detectores, se comprobará que el ancho de paso es mayor de 85cm para permitir el paso de usuarios en silla de ruedas.</p> <p>Ayudas para el apoyo, soportes.</p>
Cambios de plano	<p>Diseño de rampas, escaleras, tapices rodantes, ascensores, plataformas.</p> <p>Señalización.</p>
Pavimento	<p>Material (dureza, homogeneidad, compacto, perdurable, antideslumbramiento).</p> <p>Deslizamiento (irregularidades, salientes, huecos).</p>

- **Aprehensión:** el trabajo implica la utilización de máquinas, herramientas o equipos a través de diversas acciones (manipular, coger, asir, pulsar, agarrar). Para que estos sean manejables por todos deben cumplir unos criterios referidos a las distancias a las que se sitúan, al uso para que se han concebido, teniendo en cuenta no sólo su utilización sino también su transporte.

Aspectos a considerar	Variables fundamentales
Ubicación	Zonas de alcance.
Diseño	<p>Adecuado al uso: tareas y operaciones, grado de precisión, fuerza.</p> <p>Accionamiento, facilidad de manejo: evitar giros sobre su propio eje, aprehensión por pinza, resistencia excesiva.</p>
Elementos para el transporte	Diseño adecuado.