



CIUDADES Y ESPACIOS PARA TODOS

# Manual de Accesibilidad Universal

Corporación Ciudad Accesible  
Boudeguer & Squella ARQ

# Productos y Servicios



Corporación Ciudad Accesible / Mutual de Seguridad CChC



Pensando en todos los trabajadores y trabajadoras, Mutual ha comenzado a incorporar en sus productos audiovisuales la lengua de señas y la audio-descripción.

Agregamos valor, protegiendo a las personas



## CAPÍTULO VI

# Accesibilidad en el entorno laboral

“Los resultados tangibles del diseño universal en los lugares de trabajo incluyen reducción de errores humanos, mayor productividad, menor número de días de enfermedad y menor rotación de los empleados”.

—Vanderheiden

## ANTECEDENTES GENERALES

Para todas las personas, el trabajo es uno de los elementos centrales de la vida, ya que es fuente de independencia económica, estabilidad personal y participación social.

La posibilidad de trabajar permite a una persona satisfacer sus necesidades individuales, pero principalmente sociales, de supervivencia, crecimiento y desarrollo, por lo tanto el rol de trabajador no sólo proporciona beneficios económicos, sino también crecimiento personal. Esto no es diferente para las personas con discapacidad. El problema es que este colectivo puede tener especiales dificultades para encontrar o mantener un trabajo.

Según la Tesis de Integración Social, de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica Raúl Silva Henríquez e INE, Instituto Nacional de Estadísticas: en Chile hay 1.625.000 personas con discapacidad en edad de trabajar.

Existe un 90% de cesantía en este universo de potenciales trabajadores.

El 9% trabaja en labores informales (vendedor ambulante o parte de su tiempo). Sólo el 1% encuentra un trabajo con contrato laboral.

En nuestro país, al igual que en el resto del mundo, una de las principales causas de discriminación laboral tiene relación con la discapacidad, la cual muchas veces se origina por prejuicios sociales basados en el desconocimiento del empresariado y el resto de la población respecto a las competencias laborales de la población con discapacidad. Existe también desconocimiento respecto a cuáles son las modificaciones necesarias de realizar en los lugares de trabajo para facilitar el acceso a estas personas, y temor a los gastos que puedan generar esas adaptaciones en lugares de trabajo, o teniendo la voluntad de integrar personas con discapacidad a su empresa, desconocen cómo hacerlo.

El tema es relevante si se considera el gran número de personas con discapacidad, cuyo proceso de rehabilitación ya ha finalizado y habiendo recibido capacitación en diversos oficios y ocupaciones, no han logrado obtener un trabajo, debido a que las empresas no ofrecen las condiciones arquitectónicas, organizacionales o de comunicación apropiadas.

### IMPACTOS POSITIVOS

Frente a los prejuicios y tópicos por parte de los empleadores y las barreras existentes (arquitectónicas, de comunicación, institucionales, etc.), las experiencias de integración laboral a nivel mundial demuestran que la contratación de personas con discapacidad es beneficiosa y rentable, tanto en el aspecto humano como económico:

- La mayoría de las personas tienen un rango de habilidades que las capacitan para realizar múltiples actividades, independientemente de la discapacidad que tengan (por ejemplo, una persona en silla de ruedas puede realizar fácilmente trabajos de oficina, una persona con limitación auditiva puede realizar sin problema tareas diversas).
- Las personas con discapacidad, al haber tenido mayores dificultades para acceder al mercado laboral, muestran un nivel de motivación muy elevado. Su productividad y la calidad del trabajo que realizan es comparable al de otros trabajadores y, en muchos casos, superior.
- La contratación de personas con discapacidad supone una notable mejora en la imagen social de la empresa ante los clientes, competidores y la sociedad en general.

La integración laboral de una persona con discapacidad requiere, por una parte, conocer las exigencias del cargo (tareas y sus características, jornada de trabajo, etc.), y el entorno físico en el cual se desarrolla, y por la otra, conocer las capacidades de la persona a ser integrada.

En algunas ocasiones el cargo no requerirá mayores modificaciones, sin embargo algunas tareas pueden requerir adaptaciones. Este proceso tiene dos objetivos: que la empresa mantenga y/o aumente su productividad, y que las personas se desarrollen laboralmente, sin perjuicio de su salud.

### RECOMENDACIONES GENERALES DE ADAPTACIÓN

A continuación, se ofrecen sugerencias de tipo genérico que, sin pretender ser exhaustivas, pueden ayudar a resolver algunas situaciones y que pueden aplicarse a la mayoría de los puestos de trabajo.

En primer lugar, hay que considerar las medidas para suprimir las barreras arquitectónicas y lograr entornos accesibles.

Algunas recomendaciones relevantes al respecto son las siguientes:

- La señalización e información deberá ser proporcionada de manera accesible.
- Reservar zonas de estacionamiento adecuadas para los empleados con discapacidad (ver pág. 64 a 71).
- La ruta desde el estacionamiento hasta el edificio debe estar libre de obstáculos.
- Si la entrada al edificio no está a ras del suelo, colocar una rampa como alternativa a los escalones (ver pág. 82).
- Las puertas de entrada y las interiores deben requerir poca fuerza para abrirse, y deben permitir el tiempo y espacio suficiente para el paso de una silla de ruedas antes de cerrarse (ver pág. 106).
- Preferiblemente la apertura debe ser automática, la segunda mejor opción es un puerta tipo empujar/tirar.
- Los ascensores deben ser accesibles, tanto en lo que se refiere al espacio, como al sistema de apertura y a los controles.
- Debe existir un baño accesible a una distancia razonable del puesto de trabajo, sin barreras que obstruyan su acceso (ver pág. 114 a 131).

Otras recomendaciones que pueden aplicarse a cualquier puesto de trabajo son las siguientes:

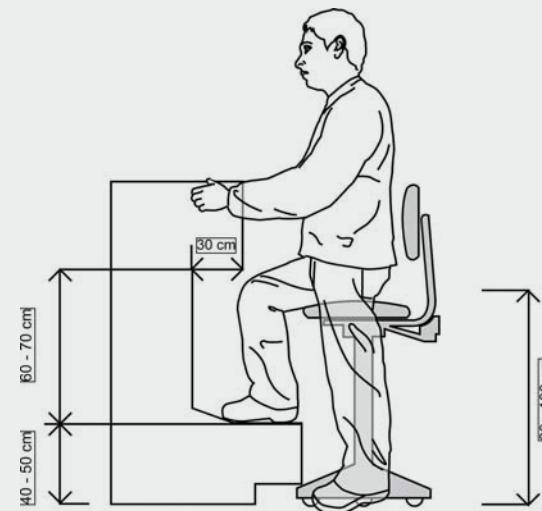
- Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura y ruido)

deben posibilitar la correcta realización de la tarea. La mejor opción, además de un diseño adecuado de origen, es planificar un adecuado mantenimiento y sobre todo, facilitar que todos los elementos sean fácilmente regulables y configurables en función de las necesidades (nivel de iluminación, persianas, temperatura, etc.).

- Los factores de organización del trabajo son uno de los medios más eficientes para adecuar los puestos de trabajo a las personas. Una medida es adaptar la duración o distribución de la jornada laboral. Puede implicar el establecimiento de un horario fijo (evitando los turnos); trabajar una parte de la jornada; intercalar pausas de reposo prolongadas entre tarea y tarea, etc. Las tareas no esenciales para el desempeño del puesto de trabajo y que la persona con discapacidad no pueda asumir, pueden suprimirse o asignarse a otras personas que sí puedan realizarlas, siempre que no suponga un perjuicio importante. Para esto, es necesario realizar un análisis cuidadoso del trabajo para identificar las tareas que son esenciales.

La accesibilidad al interior de la empresa va más allá del acceso a las instalaciones y el espacio de trabajo; también la información deberá ser proporcionada al trabajador de manera accesible.

268 ✓



269 ✓

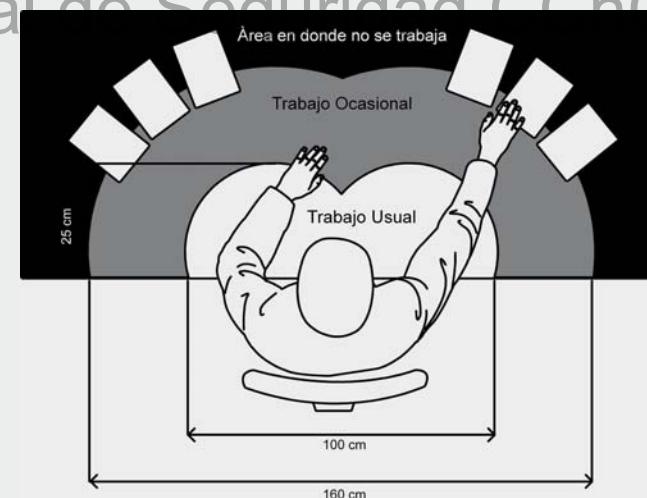


Foto 268 y 269: es importante considerar las posturas en el trabajo para evitar los esfuerzos excesivos o posturas estáticas que pueden traer secuelas al trabajador.

Por último, hay que tener en cuenta recomendaciones en función del tipo de limitación funcional del trabajador:

Discapacidad	Exigencia de la tarea*	Potencialidades	Recomendaciones generales	
Limitación motora de cuello / tronco	Físicas	Tareas con cambio postural frecuente, de pie o sentado, con presencia permanente de silla.	Considerar la postura de trabajo. Algunos puntos clave son: proporcionar una silla adecuada, facilitar el ajuste de la altura de trabajo, organizar las tareas para evitar las	posturas estáticas y sobreesfuerzos, mejorar los alcances a los elementos de trabajo y limitar el manejo y transporte de cargas (ver fotos 268 y 269).
	Cognitivo-sensoriales	Sin limitaciones.		
	Organizacionales	Sin limitaciones.		
Limitación motora de miembros superiores	Físicas	Tareas de cambio postural frecuente, de pie o sentado, traslados frecuentes.	Se recomienda tener en cuenta aspectos que faciliten las tareas de manipulación de elementos. Algunos ejemplos incluyen: facilitar el agarre y la manipulación de mobiliario, maquinaria y herramientas, permitir una organización flexible del espacio de almacenaje, usar sistemas de reconocimiento	de voz o grabación como sustitutivo del teclado o la escritura, usar pulsadores especiales o adaptadores para facilitar el agarre de herramientas, etc. Mejorar los alcances a los elementos de trabajo y limitar el manejo y transporte de cargas (ver fotos 270).
	Cognitivo-sensoriales	Sin limitaciones.		
	Organizacionales	Sin limitaciones.		
Limitación motora de miembros inferiores / usuario de silla de ruedas	Físicas	Tareas que demanden uso de extremidades superiores, sin limitaciones, exceptuando el manejo de carga.	Para las personas con movilidad reducida es crucial que las puertas y otras vías de paso sean suficientemente anchas y el lugar espacioso para maniobrar con ayudas técnicas como sillas de ruedas, muletas, etc. El espacio inmediato debe tener la holgura suficiente para no restringir la movilidad del trabajador. El suelo ha de ser uniforme, no	deslizante y sin desniveles importantes. Es necesario facilitar los alcances (por ejemplo, evitando colocar en las esquinas de una estancia los controles, muebles u otros ítems que deban alcanzarse). Otras intervenciones, como la posibilidad de realizar el trabajo sentado, los sistemas de comunicación a distancia, pueden ser también de utilidad.
	Cognitivo-sensoriales	Sin limitaciones.		
	Organizacionales	Sin limitaciones.		

Discapacidad	Exigencia de la tarea	Potencialidades	Recomendaciones generales	
Limitación visual	Físicas	Sin limitaciones con adaptaciones.	En general, para las personas con limitación visual los puestos de trabajo deben estar situados lo más cerca posible a las zonas de uso general, para facilitar el movimiento de la persona en el entorno. Es importante también mantener ordenado el entorno, evitando cambios frecuentes de la ubicación de los elementos. Las señales de emergencia o comunicación que sean luminosas, deben ir	reforzadas con señales sonoras. En el puesto de trabajo pueden implementarse productos de apoyo (lupas, teclados adaptados, software de ampliación de imagen y/o lectura de la pantalla, etc.) que faciliten el uso del computador, el teléfono y otros elementos. La iluminación adecuada es también muy importante. Limitar el manejo y transporte de cargas (ver foto 271).
	Cognitivo-sensoriales	Sin limitaciones con adaptaciones.		
	Organizacionales	Sin limitaciones.		
Limitación auditiva / sordera	Físicas	Sin limitaciones.	Para las personas con limitación auditiva es esencial que las condiciones acústicas del centro de trabajo (nivel de ruido, reverberación, saturación de señales acústicas, etc.) sean adecuadas. Existen, además, diferentes medios alternativos de comunicación que	pueden ser usados en distintos puestos de trabajo: paneles informativos, bucles de inducción, teléfonos especiales, audífonos, comunicación escrita, emisoras FM, correo electrónico, etc. (ver foto 272).
	Cognitivo-sensoriales	Sin limitaciones con adaptaciones.		
	Organizacionales	Sin limitaciones.		
Limitación del habla	Físicas	Sin limitaciones.	Las personas con limitación del habla pueden adaptarse a muchos puestos de trabajo, aunque conviene evitar los puestos donde el uso del teléfono y la comunicación constante	con los usuarios sean indispensables. Hay que considerar también la implementación de ayudas que faciliten la comunicación.
	Cognitivo-sensoriales	Sin limitaciones con adaptaciones.		
	Organizacionales	Sin limitaciones.		

Discapacidad	Exigencia de la tarea	Potencialidades	Recomendaciones generales	
Limitación intelectual	Físicas	Sin limitaciones.	Las personas con limitación intelectual, pueden acceder a algunos puestos de trabajo auxiliares. Para ello, puede que sea necesario adaptar algunos aspectos como: simplificar el entorno de trabajo y favorecer rutinas estables de trabajo, etiquetar con términos simples y	familiares, realizar formación específica sobre distintos aspectos del trabajo o adaptar las instrucciones y la descripción de cómo realizar las tareas en función de la capacidad de los trabajadores.
	Cognitivo-sensoriales	Realización de tareas con exigencias físicas y manuales.		
	Organizacionales	Sin limitaciones con adaptaciones.		
Limitación cardiovascular / pulmonar	Físicas	Tareas que no impliquen esfuerzos físicos.	Las personas con limitaciones del aparato cardio-respiratorio pueden realizar tareas de baja exigencia física, como tareas administrativas y de supervisión. Se deben	considerar en la organización del trabajo: pausas de descanso frecuente y ritmo de trabajo poco exigente.
	Cognitivo-sensoriales	Sin limitaciones.		
	Organizacionales	Sin limitaciones con adaptaciones.		
Desmayos / mareos / convulsiones	Físicas	Sin limitaciones con adaptaciones.	Se recomienda tener un espacio laboral lo menos riesgoso de golpes o heridas ante eventuales caídas. Evitar situaciones que puedan desencadenar crisis tales	como trabajos nocturnos, conducción de vehículos, exposición a destellos de luz de alta frecuencia, ambientes con temperaturas extremas.
	Cognitivo-sensoriales	Sin limitaciones.		
	Organizacionales	Sin limitaciones con adaptaciones.		

\* Físicas: son aquellas exigencias que tienen relación con el movimiento, fuerza y posturas, además del desplazamiento.

Cognitivo-sensoriales: se refiere a las exigencias mentales y de comunicación de la tarea, y de percepción, sea esta visual o auditiva.

Organizacionales: tiene relación con los tiempos de trabajo (turnos, pausas), la organización y exigencias de las tareas.

Corporación Ciudad Accesible / Mutual de Seguridad CChC



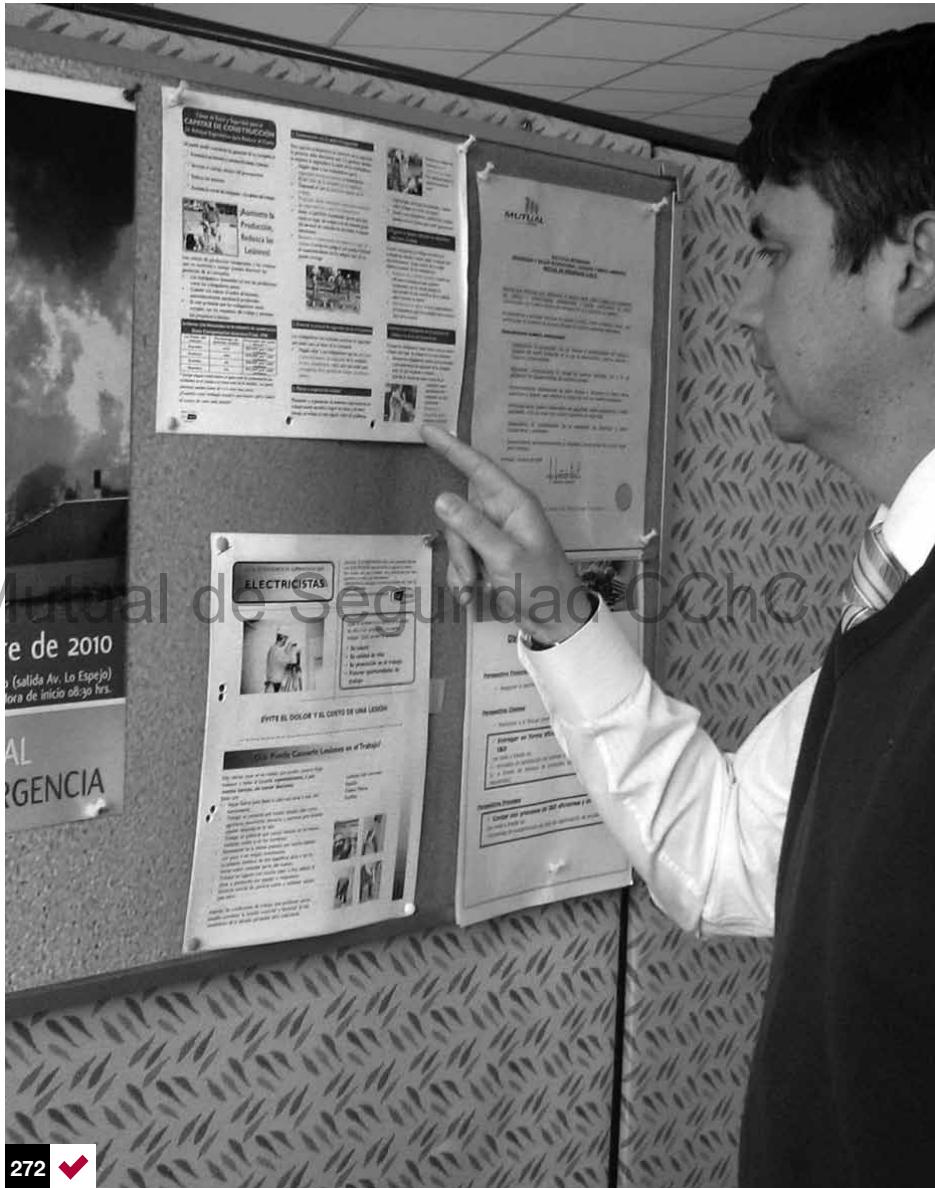
270 ✓

Foto 270: Specs Switch – interruptor de activación a presión.



271 ✓

Foto 271: un diseño apropiado e iluminación adecuada facilitan el uso de elementos en puestos de trabajo a personas con baja visión.



272 ✓

Foto 272: los paneles informativos son excelentes medios de comunicación para informar a trabajadores con discapacidad auditiva.

Corporación Ciudad Accesible / Mutual de Seguridad CChC

## BIBLIOGRAFÍA

Pamela Prett W. Diseño Accesible: Construir Para Todos. 1. ed. 2002. Chile.

Andrea Boudeguer Simonetti. Manual de Accesibilidad Turística para personas con movilidad reducida y discapacidad, Sernatur. 2005. Chile.

Jesús de Benito Fernández y otros. Manual para un Entorno Accesible. 9. ed. 2005. España.

Enrique Rovira-Beleta Cuyas. Edicions UPC / Mutua Universal. Libro Blanco de la Accesibilidad. 2006. España.

Alianzas para el Desarrollo Económico y Social y otros. "Preguntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas! IMSERSO. 2005. España.

Canadian Human Rights Commission International. Best Practices in Universal Design, A Global Review. 2006.

María José Figueroa. Tesis. Ver sin Mirar. Acceso de las personas ciegas y deficientes visuales en los museos. Master Arquitectura, Arte y Espacio efímero. 2006. Universidad Politécnica de Cataluña.

IBV, Unión de Mutuas y COCEMFE. "Integración laboral de personas con discapacidad en el sector de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social". 2008. España.

### Web

Seduvi, Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda. Manual Técnico de accesibilidad. 2007. México. <[http://www.seduvi.df.gob.mx/seduvi/manuales/PDF/accesibilidad/Manual\\_Tecnico\\_de\\_Accesibilidad.pdf](http://www.seduvi.df.gob.mx/seduvi/manuales/PDF/accesibilidad/Manual_Tecnico_de_Accesibilidad.pdf)>

Antonio Espinosa Ruiz - Diana Guijarro Carratalá. La accesibilidad al Patrimonio Cultural. [www.interpretaciondelpatrimonio.com/docs/](http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/docs/)

U.S. Department of Justice. Americans with Disabilities Act. ADA Home Page. <<http://www.ada.gov>>

IMSERSO. El hotel accesible. Guía para su diseño, organización y gestión. 2006. <<http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/hotelaccesible.pdf>>

Daniel Marcos Pérez, Diego J. González Velasco, Mazars Turismo. Turismo Accesible, hacia un Turismo para Todos. CERMI. Edición: Marzo 2003. España. <<http://antiguo.cermi.es/documentos/descargar/TurismoAccesible.pdf>>

Sociedad y Técnica, SOCYTEC, S.L. y Paradores de Turismo de España, S.A. Real Patronato sobre Discapacidad. Manual de accesibilidad universal para hoteles. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/socytec-paradores-01.pdf>>

Accesibilidad Garantizada en el Espacio Público para Personas con Discapacidad Permanente u Ocasional. <<http://www.minvu.cl>> todos estos meses de trabajo

## AGRADECIMIENTOS

Nuestros más sinceros agradecimientos a todas las personas que hicieron posible la realización de este manual:

Al equipo de trabajo de Mutua de Seguridad CChC que participó en el desarrollo del capítulo VI de este documento conformado por:

Marta Martínez Maldonado, Gestor de Proyectos I&D Terapeuta Ocupacional.

Rocío Dobbs Ditus, Gestor de Proyectos I&D Diseñadora Industrial.

Marta Jimenez Rubio, Coordinador SSO Gerencia Zona Metropolitana Experto Profesional en Prevención de Riesgos.

Carolina Sylva Dupé, Médico Jefe Servicio de Rehabilitación Hospital Mutua de Seguridad CChC, Médico Fisiatra.

Carolina Maldonado Ortega, Gestor de Proyectos I&D Ingeniero en Prevención de Riesgos.

Al Dr. Alejandro Morales, Gerente de Asuntos Corporativos de Mutua CChC por su confianza y entusiasmo en llevar adelante este proyecto.

A Ángela Quezada B. por su permanente y generosa cooperación con material gráfico usado en el libro. (Fotos portadillas cap. I y cap. IV, fotos 10, 12, 35, 54, 68, 91, 95, 118, 119, 162, 175, 176, 179, 185, 186, 187 y 251).

A Sonia Castro de [www.mamaterapeuta.cl](http://www.mamaterapeuta.cl), por las fotografías que ilustran las páginas de juegos infantiles. (Fotos: 226, 227, 228 y 230).

A Francisca Bilbao de [www.inclusionenelbosque.blogspot.com](http://www.inclusionenelbosque.blogspot.com) (Foto 258).

A Isabel Badía, Carolina Achurra, Andrea Legarreta y Rubén Quezada, permanentes colaboradores con fotos accesibles y asistencia.

A nuestras familias por la paciencia, apoyo y colaboración durante todos estos meses de trabajo.