



STAY OK

**REPENSANDO EL BIENESTAR EN LOS LUGARES
DE TRABAJO EN LAS PYMES EUROPEAS**

PROBLEMAS DE ACCESIBILIDAD Y BIENESTAR MENTAL



Co-funded by
the European Union

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados son, sin embargo, responsabilidad exclusiva del/de los autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA se hacen responsables de ellas.



Contenido

1. Introducción

1.1 Resumen

1.2 Resultados del aprendizaje

1.2.1 Conocimientos teóricos

1.2.2 Competencias

1.2.3 Competencias

1.3 Palabras clave

2. Lección 1: Importancia de la accesibilidad en la pequeña empresa

2.1 La importancia de la accesibilidad para las pequeñas empresas

2.2 Impacto de la accesibilidad en el bienestar de los trabajadores

2.3 Casos prácticos que ilustran el éxito de la integración de medidas de accesibilidad

3. Lección 2: Identificar barreras y retos

3.1 Comprender los diversos obstáculos a los que se enfrentan los trabajadores

3.2 Barreras no comunicadas y sus efectos

3.3 Barreras tecnológicas y sus implicaciones

4. Lección 3: Aplicación de los principios del diseño inclusivo

4.1 Introducción a los principios del diseño inclusivo

4.2 Estrategias prácticas para incorporar la inclusión en las prácticas empresariales

4.3 Ejemplos reales de aplicación con éxito

5. Lección 4: Acomodar a los empleados con discapacidades

5.1 Requisitos legales y obligaciones de cumplimiento

5.2 Mejores prácticas para acomodar a los empleados con discapacidades

5.3 Crear una cultura integradora en el lugar de trabajo

6. Lección 5: Comunicación accesible y soluciones tecnológicas

6.1 Importancia de los métodos de comunicación accesibles

6.2 Panorama de las soluciones tecnológicas accesibles

6.3 Demostraciones prácticas y aplicaciones

- 7. Conclusión**
- 8. Material adicional**
- 9. Cuestionario**
- 10. Referencias**
- 11. Lista de figuras**

1. Introducción

Las cuestiones de accesibilidad en el lugar de trabajo se reconocen cada vez más como componentes vitales de una estrategia empresarial de éxito. Los propietarios de pequeñas empresas, directivos, especialistas en RRHH y personal comprometido con el fomento de la diversidad y la inclusión encontrarán este módulo especialmente relevante. A medida que la mano de obra global sigue evolucionando, es crucial comprender las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad y cómo estos retos afectan a su productividad, compromiso y bienestar general.

El objetivo principal de este módulo es educar a los participantes sobre la importancia de la accesibilidad en el lugar de trabajo y sus diversos efectos en el rendimiento de los empleados. Cuando las empresas dan prioridad a la accesibilidad, no sólo cumplen con las obligaciones legales, sino que también crean un entorno en el que todos los empleados pueden tener éxito. Este compromiso no se limita a cambios físicos, sino que requiere la creación de una cultura de inclusión que celebre y promueva diversas perspectivas y experiencias.

Al abordar los retos de la accesibilidad, las organizaciones pueden reforzar considerablemente su cultura laboral y su rendimiento. La investigación ha demostrado que los lugares de trabajo inclusivos conducen a una mayor satisfacción de los empleados, menores tasas de rotación y una mayor innovación. Además, los entornos accesibles fomentan la colaboración y el trabajo en equipo, lo que permite contar con una plantilla más comprometida y motivada.

Este módulo examinará las diversas dimensiones de los problemas de accesibilidad, incluida la accesibilidad física, la inclusión digital y la importancia de las políticas que apoyan las prácticas equitativas. Los participantes adquirirán conocimientos para identificar y superar las barreras a la accesibilidad y aprenderán estrategias prácticas para aplicar prácticas integradoras que beneficien a todos. En conclusión, mediante la adopción de prácticas de accesibilidad, las organizaciones pueden maximizar el potencial de su fuerza de trabajo y promover una cultura de respeto, equidad y empoderamiento.

1.1 Resumen

El módulo **"Cuestiones de accesibilidad y bienestar mental"** está diseñado para dotar a los participantes de los conocimientos y habilidades necesarios para fomentar un entorno laboral más integrador. A lo largo de cinco lecciones, los participantes explorarán la importancia de la accesibilidad en el entorno de la pequeña empresa, identificarán las barreras a las que se enfrentan los diversos grupos de trabajadores, aprenderán a aplicar los principios del diseño inclusivo, comprenderán los requisitos legales para acomodar a los empleados con discapacidad y descubrirán soluciones de comunicación y tecnología accesibles. Las tareas prácticas a lo largo del módulo, incluidos los ejercicios de role-playing y las actividades prácticas, permiten a los participantes aplicar su aprendizaje en escenarios del mundo real. El módulo concluye con un cuestionario para evaluar la comprensión de los conceptos teóricos y las aplicaciones prácticas. Al final del módulo, los participantes estarán capacitados para crear lugares de trabajo más accesibles e integradores que fomenten el bienestar y la productividad de los empleados.

1.2 Resultados del aprendizaje

Conocimientos teóricos:

- Reconocer la importancia de la accesibilidad y cómo afecta al bienestar de los empleados de las pequeñas empresas.
- Determinar los diferentes obstáculos a la accesibilidad y cómo afectan a los distintos tipos de trabajadores.
- Descubrir los requisitos legales para acomodar a los empleados con deficiencias, así como los principios del diseño inclusivo.

Habilidades:

- Desarrollar y aplicar estrategias de diseño inclusivo en las prácticas empresariales.
- Aplicar las mejores prácticas para acomodar a los empleados con discapacidad en el lugar de trabajo.
- Utilizar eficazmente métodos de comunicación accesibles y soluciones tecnológicas.

Competencias:

- Fomentar una cultura inclusiva en el lugar de trabajo que apoye la diversidad.
- Fomentar el bienestar de los trabajadores mejorando las medidas de accesibilidad.
- Aumentar la productividad en el lugar de trabajo abordando y superando los problemas de accesibilidad.

1.3 Palabras clave

Accesibilidad, Inclusividad, Pequeña empresa, Bienestar de los empleados, Barreras, Diseño inclusivo, Discapacidad, Cumplimiento de la legislación, Comunicación, Tecnología

2. Lección 1: Importancia de la accesibilidad en la pequeña empresa

2.1 Introducción:

La accesibilidad no sólo beneficia a los usuarios con discapacidad, sino que también aporta importantes ventajas a las empresas en su conjunto. Al fomentar un entorno integrador, las empresas pueden mejorar su reputación y su imagen de marca, mostrando su compromiso con la diversidad y la igualdad. Esto puede atraer a una base de clientes más amplia, que incluya a personas con discapacidad que antes podían haber sido excluidas.

Además, los productos y servicios accesibles suelen ser más fáciles de usar para todos los clientes, lo que mejora la satisfacción y la fidelidad de los usuarios. Dar prioridad a la accesibilidad también puede ayudar a las empresas a adelantarse a los requisitos legales, reduciendo el riesgo de posibles demandas y problemas de cumplimiento en el futuro.

A medida que las aplicaciones móviles se convierten en una parte cada vez más integral de las operaciones empresariales, garantizar su accesibilidad no es sólo una obligación legal, sino una decisión empresarial estratégica que puede impulsar el crecimiento y la innovación.

2.2 La importancia de la accesibilidad para las pequeñas empresas

La accesibilidad consiste en eliminar barreras para que todos los usuarios, especialmente los discapacitados, puedan participar plenamente en las actividades cotidianas. Esto implica desarrollar entornos físicos y digitales fáciles de usar. En cuanto a la funcionalidad digital, incluye elementos como la navegación con teclado, la compatibilidad con lectores de pantalla y los subtítulos de vídeo. También incluye elementos táctiles, señales claras, entradas amplias y rampas en el exterior. Las empresas pueden crear entornos inclusivos que valoren y apoyen las necesidades de todos y fomenten la plena participación en la vida social, económica y cultural dando prioridad a la accesibilidad.

Crear un entorno inclusivo y accesible ayudará a los usuarios que son o tienen:

- Neurodiversos (como los que padecen TDAH o TDA)
- Cierta tipo de discapacidad de aprendizaje, como dislexia, dispraxia o discalculia.
- Problemas sociales y de comunicación (como el trastorno del espectro autista)
- Visión reducida y ceguera
- Usuarios de lectores de pantalla
- Problemas físicos y neurológicos
- Pérdida de audición o sordera

Garantizar la accesibilidad en las pequeñas empresas implica un enfoque integral, haciendo que tanto los escaparates físicos como las plataformas en línea reflejen principios esenciales de inclusividad que atiendan a todas las personas. Una empresa debe crear un entorno en el que los clientes, independientemente de sus capacidades o antecedentes, puedan comprender fácilmente sus mensajes y navegar por su estructura. Para alcanzar este objetivo, es esencial aplicar estrategias de

marca uniformes que aborden las necesidades de públicos variados, reforzando así las conexiones y promoviendo mayores niveles de compromiso.

Examinar la facilidad de uso de los entornos empresariales es clave para ofrecer un ambiente integrador y acogedor a todos los visitantes. Es fundamental evaluar la facilidad con que los clientes con distintas capacidades pueden moverse por estos entornos, asegurándose de que se sienten bienvenidos y acomodados. Esto puede implicar la eliminación de barreras físicas de acceso, como rampas y caminos despejados, así como la creación de diseños y señalización fáciles de usar que guíen a los clientes con eficacia. Superar estos retos mediante soluciones innovadoras es fundamental para fomentar un entorno empresarial verdaderamente accesible e integrador.

Las empresas también deben centrarse en diseñar sus espacios para facilitar la navegación y la comprensión de todos los clientes. Esto significa reconocer que los distintos públicos pueden interpretar los mensajes y materiales de formas diferentes. Al proporcionar información de fondo pertinente y utilizar estrategias de comunicación claras, las empresas pueden mejorar la participación de los clientes y garantizar que todos se sientan capacitados para interactuar con sus servicios. Este compromiso con la claridad y la accesibilidad refleja una comprensión más profunda de las necesidades de los clientes.

Por último, es fundamental que las pequeñas empresas apliquen políticas de accesibilidad sólidas que no sólo sean significativas, sino también viables. Estas políticas deben revisarse y actualizarse sistemáticamente, demostrando un compromiso continuo con la mejora de la accesibilidad. Al garantizar el apoyo a la infraestructura y la formación del personal, las empresas pueden mantener sus compromisos de accesibilidad y, en última instancia, crear un entorno en el que todos los clientes se sientan valorados y seguros.

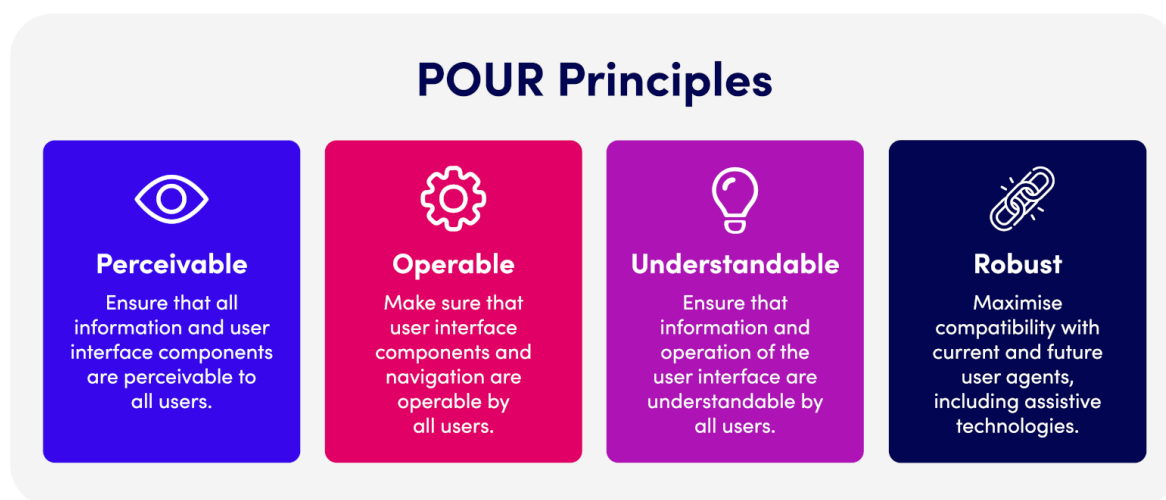


Figura 2.1. El poder del diseño inclusivo, Roberts, A. (2023, 20 de octubre).

Ventajas de la accesibilidad web para las pequeñas empresas

La accesibilidad de los sitios web es esencial y beneficia considerablemente tanto a los consumidores como a las empresas. Al crear un escaparate virtual accesible, las pequeñas empresas pueden

Financiado por la Unión Europea. No obstante, los puntos de vista y opiniones expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo y Cultural Europeo (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser consideradas responsables de las mismas.

alcanzar múltiples objetivos a largo plazo que son cruciales para su crecimiento. En primer lugar, la mejora de la accesibilidad permite a las empresas llegar a una base de clientes más amplia, incluidas las personas con discapacidad que podrían tener dificultades para acceder a los contenidos. Esta inclusividad no sólo impulsa las ventas, sino que también abre oportunidades para conectar con nuevos clientes.

Mostrar un compromiso con la accesibilidad refleja la determinación de una empresa de tratar a todos los clientes de forma justa e inclusiva. Al hacer accesibles las plataformas en línea, las empresas pueden atraer a nuevos clientes y fidelizar a los existentes, ya que los consumidores aprecian las marcas que reconocen sus diversas necesidades.

Mejorar la accesibilidad de un sitio web puede conducir a mejores resultados en la optimización para motores de búsqueda (SEO). Elementos como el texto alternativo de las imágenes ayudan a los motores de búsqueda a indexar mejor los contenidos, lo que se traduce en una mayor visibilidad en los resultados de búsqueda y, en consecuencia, en más tráfico.

Por último, las funciones de accesibilidad, como los subtítulos y los lectores de pantalla, proporcionan métodos de participación innovadores que permiten a los visitantes interactuar con el contenido de diversas maneras. En resumen, invertir en la accesibilidad de un sitio web no solo fomenta un entorno inclusivo, sino que también mejora el alcance, la fidelidad, el SEO y el compromiso de los clientes, lo que contribuye al éxito a largo plazo de una empresa en un mercado competitivo.

7 formas en que las pequeñas empresas pueden mejorar la accesibilidad

He aquí varios pasos para mejorar la accesibilidad de las pequeñas empresas:

1. Declaración de accesibilidad a la web

Informe a los visitantes del sitio web de que la empresa está comprometida con la inclusión mediante una declaración de accesibilidad web. Esta breve declaración debe explicar cómo se adapta la empresa a los usuarios con discapacidad.

2. Garantizar un contraste cromático adecuado

Mejore la legibilidad utilizando un contraste notable entre el primer plano y el fondo de la página web. Esto no sólo mejora la legibilidad, sino que también crea combinaciones de colores visualmente atractivas. Si los colores de la página son difíciles de distinguir, considera la posibilidad de aumentar su contraste.

3. Incluir texto alternativo en todas las imágenes

Las descripciones con texto alternativo hacen que las imágenes sean accesibles para los usuarios con problemas visuales y pueden mejorar el SEO de un sitio web, aumentando las probabilidades de que las imágenes aparezcan en los resultados de búsqueda. Describa lo que los visitantes podrían perderse si no pueden ver la imagen, proporcionando detalles suficientes.

4. Incluye transcripciones de audio y vídeo

Transcribir contenidos de audio y vídeo ayuda a los usuarios con deficiencias auditivas a acceder a ellos. Ofrecer transcripciones también beneficia a los visitantes que prefieren leer a escuchar o ver contenidos multimedia.

5. Evite los medios y la navegación automáticos

Permitir que los usuarios controlen su experiencia de navegación evitando las funciones automáticas de medios y navegación. Garantizar que los usuarios puedan navegar fácilmente y consumir el contenido del sitio web a su propio ritmo.

6. Utilice cabeceras para estructurar correctamente el contenido

El uso eficaz de las cabeceras proporciona una vista previa del contenido de un sitio web, lo que facilita a los visitantes la búsqueda de información específica. Piensa en las cabeceras como un índice que guía a los usuarios a través de un sitio web.

7. Proporcione las advertencias de contenido necesarias

Comprender cómo determinados contenidos pueden resultar inaccesibles o desencadenantes para las personas con discapacidad. Proporcione advertencias sobre imágenes intermitentes o temas potencialmente delicados para dar a los usuarios la opción de interactuar con el contenido.

2.3 Impacto de la accesibilidad en el bienestar de los trabajadores

Un buen bienestar va más allá de un entorno de trabajo acogedor, lo que supone un reto para las organizaciones a la hora de dar prioridad al bienestar de sus empleados. El entorno de la oficina y su impacto en la salud emocional y física del empleado se reflejan en el bienestar de éste. Todos los aspectos de la vida laboral de un trabajador están relacionados con el bienestar en el lugar de trabajo, incluida la seguridad y la calidad del entorno físico, así como sus actitudes hacia su trabajo, su entorno, el ambiente en el trabajo y la organización para la que trabaja.

Significado e importancia del bienestar de los empleados

En el panorama siempre cambiante del lugar de trabajo moderno, la tecnología se ha convertido en una solución clave para los retos tradicionales de los empleados relacionados con el bienestar y la productividad. Al integrar tecnologías que aumentan la productividad, las organizaciones pueden crear un entorno de trabajo menos estresante para sus empleados. El papel de la tecnología en el lugar de trabajo se está ampliando, abarcando áreas que van desde la comunicación hasta la organización y la gestión. En el vertiginoso mundo de los negocios, la tecnología es crucial para mejorar tanto el bienestar como la productividad de los empleados. Se ha demostrado que el bienestar de los empleados repercute positivamente en la productividad de la organización, y la tecnología proporciona herramientas de colaboración y análisis para apoyar diversas funciones. Por consiguiente, las organizaciones pueden aprovechar la tecnología para promover el bienestar físico, los horarios de trabajo flexibles y las opciones de trabajo a distancia.

La tecnología como herramienta para el bienestar de los empleados e impulsora de la productividad

Hoy en día se puede utilizar una amplia gama de tecnologías para mejorar diversos aspectos que influyen en el bienestar de los trabajadores. Ciertas tecnologías contribuyen al bienestar de los trabajadores haciendo que los wearables y las aplicaciones de salud y bienestar estén ampliamente disponibles. Una vez conseguido el bienestar de los trabajadores, las organizaciones pueden aumentar su productividad. El objetivo del lugar de trabajo tradicional es garantizar el seguimiento del proceso físico para cumplir los objetivos diarios. Las herramientas ofimáticas permiten a las empresas operar de forma eficiente electrónicamente simulando en línea el entorno real del lugar de trabajo. La tecnología ha cambiado muchos puestos de trabajo, incluido el de recursos humanos. Las aplicaciones ayudan a los miembros del personal de RRHH y disminuyen la carga de trabajo en sus puestos garantizando que se elige al mejor candidato a lo largo de un proceso de contratación. El bienestar general de los empleados puede mejorarse mediante el uso de la tecnología. La tecnología puede utilizarse para promocionar a los empleados:

- **Bienestar físico**

El bienestar físico de un empleado es una parte del bienestar que la tecnología puede mejorar. Dado que los trabajadores de oficina tradicionales son más propensos a tener malas posturas y a experimentar otros efectos negativos en su salud física por estar sentados durante mucho tiempo, existe una preocupación sanitaria global con este empleo. La ciencia y las tecnologías modernas permiten a los trabajadores hacer un seguimiento activo de su salud de forma regular. Se ha creado tecnología avanzada para llevar puesta y aplicaciones móviles de salud; estos aparatos pueden hacer un seguimiento de la presión arterial, la frecuencia cardíaca, las rutinas de ejercicio y otras señales importantes. Ahora las personas pueden regular su salud y saber cuándo deben tomarse un descanso gracias a las soluciones tecnológicas. Estas aplicaciones recuerdan continuamente a los usuarios que deben realizar actividades físicas de bajo impacto, como caminar o subir escaleras, que son excelentes ejercicios cardiovasculares.

- **Bienestar mental**

La tecnología proporciona una variedad de métodos para ayudar a la salud mental, que es un aspecto esencial del bienestar de los empleados porque influye en sus actitudes laborales. Según una investigación, el 42% de los trabajadores de todo el mundo declararon haber sufrido una disminución de su salud mental durante la epidemia de COVID-19. Los problemas de salud mental relacionados con el estrés entre los miembros del personal obstaculizan los objetivos de la organización y conducen al estancamiento.

- **Flexibilidad laboral**

La tecnología transformó nuestra vida laboral habitual y abrió el camino al crecimiento de los horarios flexibles. Con el uso de herramientas de trabajo, los empleados pueden personalizar sus horarios para adaptarlos a sus obligaciones personales, reducir el estrés de los desplazamientos al trabajo y trabajar desde casa. Esta flexibilidad fomenta la satisfacción y la felicidad en el lugar de trabajo, lo que a su vez se traduce en una mayor productividad. La flexibilidad de los empleados aumenta cuando trabajan a distancia desde casa o desde otros lugares, y el estrés y los inconvenientes de los desplazamientos diarios disminuyen considerablemente.



Figura 2.2. Importancia de la accesibilidad para la empresa, Paiva, M. (2023, 23 de noviembre)

Aspectos jurídicos a tener en cuenta al utilizar la tecnología para aumentar la productividad y el bienestar de los empleados

La integración de la tecnología en el lugar de trabajo es crucial, pero también lo es pensar en las implicaciones jurídicas. Los empresarios deben ser conscientes de que la privacidad de los datos, las normas laborales vigentes y las normas internacionales deben respetarse en todas las fases de la utilización de la tecnología para mejorar el bienestar de los empleados.

- **Protección de datos**

La adopción de la tecnología en el lugar de trabajo suscita preocupaciones válidas sobre la privacidad y la vigilancia de los datos de los empleados. Esto se debe a que los empleados tendrían que facilitar su información personal para acceder a estas tecnologías y utilizarlas eficazmente. Por ejemplo, la integración de tecnologías por parte de los empleadores puede afectar a la privacidad de los datos personales, especialmente cuando las organizaciones optan por la vídeovigilancia para garantizar la seguridad en el lugar de trabajo o utilizan la IA para hacer un seguimiento de los historiales médicos y la información sobre bajas laborales de los empleados. En consecuencia, es esencial que las organizaciones garanticen la aplicación de medidas adecuadas de gobernanza en materia de privacidad y protección de datos. Esto implica el empleo de prácticas eficaces de seguridad de datos, como el cifrado y la autenticación de dos factores, así como el establecimiento de políticas internas para la gobernanza de la privacidad, que abarcan evaluaciones de impacto sobre la privacidad de los datos, políticas y avisos de privacidad, registros de actividades de tratamiento y protocolos de limitación del almacenamiento. En particular, mantener la privacidad y la seguridad de los datos no es

sólo una obligación legal, sino que también genera confianza entre los empleados y las organizaciones.

- **Retos de la conciliación de la vida laboral y familiar**

La creciente prevalencia del "trabajo desde casa" ha provocado el agotamiento de los empleados, sobre todo por la tendencia de la tecnología a difuminar los límites entre la vida profesional y la personal. Establecer normas de "fuera del horario laboral" y animar al personal a tomarse descansos y desconectar después del trabajo es crucial para las organizaciones. Estar perpetuamente conectado puede contribuir al agotamiento de los empleados, por lo que las empresas deben establecer límites bien definidos para el flujo de trabajo. La tecnología debe facilitar un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal, y no al revés. Gracias a la tecnología actual, las empresas no pueden exigir a sus trabajadores que trabajen más allá del horario laboral sin compensarlos por las horas extraordinarias. Además, si un empleado está de baja por enfermedad, es libre de faltar al trabajo y no está obligado a utilizar material de oficina, sobre todo si su enfermedad es grave. Conviene señalar que, aunque los trabajadores no cualificados que realizan trabajos manuales o prestan servicios de oficina son los únicos cubiertos por la Ley del Trabajo, otros trabajadores (como los administrativos, ejecutivos, técnicos y profesionales) pueden considerar la posibilidad de negociar condiciones de bienestar favorables en sus contratos de trabajo.

2.4 Casos prácticos que ilustran el éxito de la integración de medidas de accesibilidad

Caso práctico 1: Mejora de la seguridad en el comercio minorista

Desafío

Una gran cadena minorista se enfrentaba a un alarmante aumento de los robos, el vandalismo y los comportamientos perturbadores, que suponían una carga financiera y amenazaban la seguridad de clientes y empleados. Las medidas de seguridad tradicionales, como las cámaras de vigilancia y el personal de prevención de pérdidas, resultaron insuficientes para hacer frente a estos complejos retos. Consciente de la importancia de desarrollar estrategias más eficaces, la empresa exploró opciones innovadoras para mejorar la seguridad y optimizar la experiencia de compra.

Solución

XPressGuards se asoció con agencias de policía locales para integrar a agentes de policía fuera de servicio en el plan de seguridad del comercio. Esta táctica aprovechó la formación profesional y la experiencia de los agentes, proporcionando el doble beneficio de disuadir la delincuencia y facilitar respuestas rápidas a los incidentes.

Para maximizar su impacto, XPressGuards llevó a cabo evaluaciones de seguridad personalizadas, identificando las zonas de mayor tráfico y los puntos vulnerables de cada tienda. Los agentes fuera de servicio se situaron estratégicamente en estos lugares críticos, actuando como elemento disuasorio visible para los posibles ladrones. Su presencia infundió confianza entre los clientes y el personal, permitiendo al mismo tiempo una respuesta inmediata ante comportamientos sospechosos.

Además de las tareas de seguridad, se animó a los agentes fuera de servicio a adoptar un enfoque orientado al servicio al cliente, fomentando interacciones positivas con los compradores. Este equilibrio entre seguridad y atención al cliente resultó crucial para crear un entorno acogedor.

Resultado

La integración de agentes de policía fuera de servicio dio lugar a un descenso significativo de los hurtos y los comportamientos perturbadores, lo que se tradujo en un entorno comercial más seguro. Los clientes afirmaron sentirse más seguros, lo que contribuyó a aumentar su compromiso y las ventas. Los empleados también se sintieron respaldados, lo que mejoró su moral y les permitió centrarse en el servicio al cliente.

El éxito de esta estrategia dio lugar a una colaboración a largo plazo entre la cadena de tiendas y XPressGuards, lo que pone de relieve la eficacia de utilizar policías fuera de servicio en la seguridad de las tiendas. Este estudio de caso ilustra cómo este tipo de colaboraciones pueden mejorar significativamente las medidas de seguridad al tiempo que promueven una experiencia de compra positiva, ofreciendo un modelo valioso para otros minoristas que se enfrentan a retos similares.

Caso práctico 2: Amplificación de la seguridad de los eventos

Desafío

En un acto público muy esperado, crecía la preocupación por la gestión de multitudes, las posibles amenazas a la seguridad y la garantía de la seguridad de todos los asistentes. El gran tamaño del acto y la diversidad de su público planteaban retos únicos que hacían inadecuadas las medidas de seguridad convencionales. Para abordar estos problemas con eficacia, era esencial contar con una estrategia de seguridad más completa.

Solución

En respuesta a estos retos, XPressGuards se asoció con las fuerzas del orden locales para integrar a agentes de policía fuera de servicio en el marco de seguridad del evento. Estos agentes se situaron estratégicamente en lugares clave, como las entradas principales, las secciones VIP y otras zonas de gran afluencia, lo que les permitió mantener una presencia visible en todo el recinto. Su experiencia en control de multitudes, evaluación de amenazas y respuesta a emergencias reforzó considerablemente las medidas de seguridad existentes. Además, su conocimiento de las prácticas de las fuerzas de seguridad locales garantizó una comunicación y coordinación eficaces durante todo el evento.

Resultado

Durante el evento, la participación de agentes de policía fuera de servicio resultó crucial para mantener el orden y gestionar eficazmente la dinámica de la multitud. La capacidad de los agentes para responder rápidamente a incidentes imprevistos contribuyó a que todos los asistentes disfrutaran de una experiencia más segura y agradable. Un gran número de participantes afirmaron sentirse más seguros, atribuyendo el mérito a la presencia visible de las fuerzas del orden en el acto. Los coordinadores del evento elogiaron la fluida colaboración entre las fuerzas del orden y XPressGuards, señalando que la asociación no sólo mejoró la seguridad sino que también fomentó un sentimiento de comunidad entre los asistentes. El éxito de este enfoque estableció un punto de referencia para futuros eventos de alto nivel, lo que condujo al establecimiento de colaboraciones continuas que dan prioridad a la seguridad pública y mejoran la experiencia general del evento.

Caso práctico 3: Refuerzo de la seguridad en el campus corporativo

Desafío

Un campus corporativo se enfrentaba a problemas de seguridad considerables, como accesos no autorizados, daños a la propiedad y disturbios ocasionales en el lugar de trabajo. Estos problemas no sólo suponían un riesgo para la seguridad de los empleados, sino que también amenazaban la productividad general y la moral de la plantilla. Conscientes de la importancia de proporcionar un entorno seguro al personal y a los invitados, quedó claro que los protocolos de seguridad existentes eran deficientes y necesitaban mejoras.

Solución

Para abordar eficazmente los retos de seguridad, XPressGuards se asoció con agencias de policía locales para integrar a agentes de policía fuera de servicio en el equipo de seguridad del campus corporativo. Esta colaboración implicó la selección de agentes bien formados y familiarizados con los protocolos de aplicación de la ley y el compromiso con la comunidad.

Los agentes se situaron estratégicamente en puntos de acceso clave y mantuvieron una estrecha coordinación con el personal de seguridad de servicio para garantizar una comunicación y una respuesta fluidas. Sus patrullas periódicas no solo disuadieron de posibles amenazas, sino que también proporcionaron una presencia policial tranquilizadora a los empleados.

Resultado

La integración de agentes de policía fuera de servicio dio lugar a una reducción significativa de las entradas no autorizadas y los disturbios en el lugar de trabajo. Los empleados experimentaron una mayor sensación de seguridad, lo que contribuyó a crear un entorno de trabajo más positivo. Este enfoque proactivo no sólo resolvió los problemas de seguridad inmediatos, sino que también generó confianza entre los empleados.

Pregunta de evaluación:

¿Cómo puede beneficiar la mejora de la accesibilidad web al SEO de una pequeña empresa?

- A) Reduciendo el tráfico del sitio web.
- B) Dificultando la búsqueda de contenidos.
- C) Ayudando a los motores de búsqueda a indexar mejor los contenidos.**

Lección 2: Identificar barreras y retos

Introducción:

La diversidad en el lugar de trabajo se ha convertido en la norma a medida que las empresas contratan cada vez más talentos de todo el mundo. Aunque los departamentos de RRHH desempeñan un papel importante en los programas de diversidad, muchas empresas siguen luchando por derribar las barreras relacionadas con la diversidad. A pesar de estas dificultades, existen ventajas significativas. La diversidad puede beneficiar realmente a una empresa al aumentar el número de trabajadores cualificados, fomentar puntos de vista diferentes y aumentar los ingresos, pero gestionar una plantilla diversa puede ser todo un reto sin la planificación adecuada.

A medida que exploremos los temas de esta unidad, comprenderemos mejor los retos de la diversidad en el lugar de trabajo y buscaremos formas de mitigarlos y utilizarlos para mejorar el lugar de trabajo.



Figura 3.1. Lugar de trabajo inclusivo, contratación positiva

3.1 Comprender los diversos obstáculos a los que se enfrentan los trabajadores

Implantar la diversidad en la plantilla puede parecer sencillo cuando se observan otras organizaciones que prosperan y cosechan los beneficios de la diversidad. Sin embargo, a menudo se pasa por alto el trabajo preparatorio que supone reunir una plantilla diversa. Es habitual encontrar dificultades durante el proceso de implantación. La diversidad es una iniciativa valiosa, similar a cualquier idea nueva que puede acabar ganando aceptación, siempre que se aborden los problemas y se tomen las medidas adecuadas para resolverlos. La diversidad puede implantarse de muchas maneras diferentes, y no existe un único plan de diversidad que deba seguirse en todo momento. Todo el mundo tendrá una perspectiva diferente de la diversidad y de cómo debe funcionar. El objetivo de los responsables

de la toma de decisiones es siempre aplicar la diversidad de un modo que resulte práctico y aceptable para la mayoría de los empleados.

Cuando se trata de implantar la diversidad y de idear formas prácticas de fomentar la diversidad en la organización, la alta dirección desempeña un papel crucial. Para mejorar el compromiso de los empleados y reducir la rotación de personal, los altos ejecutivos y directivos deben reservar tiempo de calidad para hablar de estos temas y fomentar un lugar de trabajo más diverso e inclusivo. Deben cumplir con su obligación de desarrollar planes de personal diverso y poner en marcha políticas inclusivas, manteniendo al mismo tiempo los niveles de rendimiento de los miembros del equipo y la calidad del trabajo.

3.2 Barreras no comunicadas y sus efectos

En equipos diversos, los problemas de comunicación pueden surgir por varias razones. Puede haber miembros del equipo con problemas de audición, barreras lingüísticas o diferentes preferencias o estilos de comunicación. Es importante resolver estos problemas antes de que se conviertan en graves. Un lugar de trabajo más internacional significa más empleados que hablan varios idiomas. Incluso con personal bilingüe que ayude a superar las barreras lingüísticas, la comunicación entre los miembros del equipo puede tardar en entenderse. A pesar de tener una gran capacidad y conocimientos, muchos empleados potenciales pueden haber estudiado el material en su lengua materna. Aunque su uso está muy extendido, muchas personas no hablan inglés como primera lengua.

Una comunicación deficiente debida a barreras lingüísticas también puede dar lugar a malentendidos y problemas. Una comprensión insuficiente de las tareas y directrices relacionadas con el trabajo puede mermar la capacidad de un equipo para trabajar de forma eficaz y productiva. Al planificar programas de diversidad, una organización debe establecer normas estrictas para la comunicación entre empleados. El comportamiento inadecuado o el control de los empleados sobre los demás no debe justificarse por el edadismo o la discriminación de género. Principalmente, puede resultar difícil para los demás comprender a los empleados cuando hablan en su lengua materna. Los términos del argot o el uso de un idioma específico pueden crear desigualdad y excluir a las personas que no lo hablan bien.

Por ejemplo, cuando no hablan con educación o utilizan palabras sexistas y conceptos ofensivos, los empleados y empleadas pueden tener problemas de comunicación. Esto puede provocar fallos de comunicación y desembocar en agresiones verbales. Las generaciones mayores pueden tratar irrespetuosamente al personal más joven en ocasiones. Este tipo de problemas de comunicación pueden producirse en cualquier momento. Los trabajadores que mantienen amistad con sus compañeros actuales pueden experimentar conflictos fuera del lugar de trabajo que podrían afectar a sus carreras.

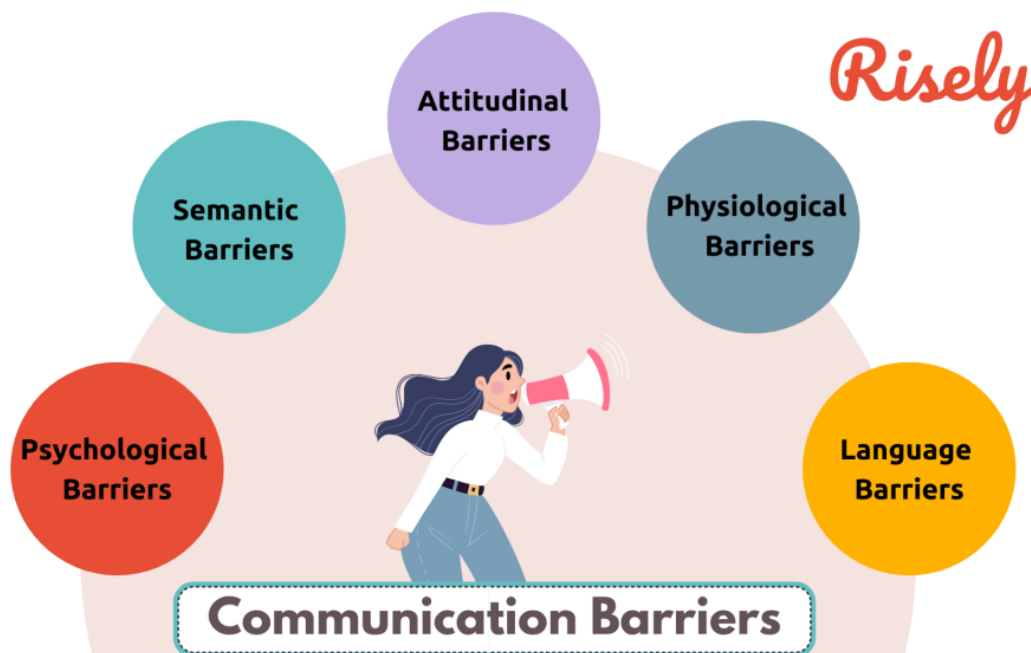


Figura 3.2. 5 Barriers to Effective Communication at Work and How to Overcome Them, Sharma, S. (2023, 28 de julio).

Cómo derribar los obstáculos a la comunicación mediante diversos esfuerzos de inclusión:

Utilice un lenguaje común - Asegúrese de que los empleados -ya sean hispanos, negros o de cualquier otro grupo de empleados de su empresa- utilicen un lenguaje común al hablar con sus superiores y compañeros. Hay que enseñar a los empleados técnicas y políticas adecuadas de comunicación en el lugar de trabajo para evitar malentendidos.

Los empresarios deben formar a sus directivos para que sean bilingües o contratar personal bilingüe - Disponer de personal con aptitudes y talentos avanzados es una de las formas en que el bilingüismo potencia enormemente la ventaja competitiva, sobre todo si la organización se centra en expandirse por todo el mundo.

Dar tiempo a los nuevos empleados para adaptarse - La dirección debe dar a los nuevos empleados el tiempo y la ayuda que necesitan para adaptarse. Hay que dar tiempo a los nuevos empleados para que se acostumbren a su nuevo entorno antes de dar por sentado que van a cumplir todas las normas al pie de la letra.

Anime a los empleados que no estén seguros o tengan dudas a preguntar: deben darse cuenta de que pedir ayuda es preferible a cometer errores en la gestión de tareas importantes. No sabrán cómo gestionar las responsabilidades diarias si tienen miedo a preguntar, lo que podría ser perjudicial.

3.3 Barreras tecnológicas y sus implicaciones

La velocidad de los negocios y la producción se ha acelerado drásticamente como resultado del impacto de la tecnología en el trabajo, tanto en la fabricación como en la comunicación. La eficiencia de los empleados ha aumentado gracias al uso de la tecnología en el lugar de trabajo. Lo que tardaba horas en hacerse ahora sólo lleva minutos. La mensajería instantánea está disponible para clientes y compañeros de trabajo de todo el mundo. Las propuestas y los pagos pueden intercambiarse casi instantáneamente. Como cualquier otra cosa, la tecnología puede tener desventajas si no se utiliza adecuadamente. Un exceso de algo inflexible elimina la flexibilidad, lo que podría limitar la productividad al impedir modificaciones, pivotes o actualizaciones.

Actualizaciones: Es una experiencia común: cuando un sistema recibe una actualización, algo se rompe y el trabajo debe suspenderse hasta que se resuelva el problema. Por otra parte, una actualización pendiente puede requerir programación, dejando a los empleados sin poder trabajar hasta que se complete la actualización.

Dependencia: Un solo fallo que provoque un apagón en todo el sistema es un escenario de pesadilla, pero totalmente posible si se depende en exceso de una pieza de tecnología. Una caída del sistema puede detener las operaciones de la empresa, con la consiguiente pérdida de productividad. En el peor de los casos, encontrar un nuevo sistema que sustituya al averiado consume aún más tiempo y costes.

Las relaciones: Aunque la tecnología pretende eliminar los silos de comunicación, también puede tener el efecto contrario. Una dependencia excesiva de los mensajes de texto o de los correos electrónicos puede hacer que los empleados se muestren más reacios a la comunicación cara a cara, lo que provoca más interrupciones de la comunicación que pueden ralentizar o incluso detener la productividad de la empresa.

Cómo aumentar la productividad en una empresa

Para aumentar la productividad, es fundamental dotar a los empleados de primera línea de las herramientas necesarias para un rendimiento eficiente. Cuando los empleados gozan de autonomía para atender las preocupaciones de los clientes de forma independiente, los jefes y supervisores pueden centrarse en aspectos más críticos, como la planificación y la formación. Por otra parte, imponer un horario estricto y uniforme a todos los empleados puede afectar negativamente a la moral y obstaculizar la productividad. Ofrecer horarios de trabajo adaptables tiene el potencial de aumentar la productividad, reforzar la lealtad y motivar a los empleados para que trabajen más. Según un estudio de IBM de 2010 al que hace referencia el *Telegraph*, los empleados que disfrutaban de la flexibilidad de trabajar desde casa suelen registrar más horas y experimentar niveles de estrés más bajos en comparación con sus compañeros de oficina.

Además, aunque Internet es un recurso indispensable para las empresas, también puede mermar la productividad si no se gestiona adecuadamente. El acceso ilimitado a Internet puede hacer que los empleados pasen demasiado tiempo en las redes sociales o en sitios de compras en lugar de centrarse en sus tareas. Aplicar estrategias de gestión para limitar estas distracciones es esencial, y bloquear el acceso a sitios web no relacionados con el trabajo también puede ser una solución eficaz. Además, el uso de plataformas de comunicación modernas es esencial para aumentar la productividad. Dado que los empleados dominan varios métodos de comunicación -desde mensajes de texto a chats en línea-, proporcionar las herramientas adecuadas puede mejorar

significativamente las interacciones en el lugar de trabajo. La implantación de un sistema de mensajería instantánea fácil de usar puede facilitar una comunicación eficiente, minimizando la pérdida de tiempo. Además, el uso de las funciones de calendario del correo electrónico puede simplificar el proceso de programación, ayudando a crear un lugar de trabajo más productivo y a reducir los gastos de la empresa.

Pregunta de evaluación:

¿Cuál de los siguientes NO es un motivo de problemas de comunicación en equipos diversos?

- A) Barreras lingüísticas
- B) Diferentes preferencias o estilos de comunicación
- C) Contextos culturales similares

4. Lección 3: Aplicación de los principios del diseño inclusivo

4.1 Introducción a los principios del diseño inclusivo

En nuestro mundo interconectado y diverso, el diseño inclusivo ya no es opcional. Hacer que los productos y servicios puedan ser utilizados por todos, independientemente de su capacidad, es tanto un deber moral como una ventaja estratégica. Ignorar los principios beneficiosos del diseño inclusivo podría dar lugar involuntariamente a productos que discriminan a determinados grupos de usuarios. Por lo tanto, puede impedir potencialmente las oportunidades de expansión de las empresas. El 40,6% de los europeos tendrá 55 años o más en 2050, según las predicciones demográficas. Por tanto, diseñar productos pensando en la franja de edad de 18 a 35 años dejará fuera a un porcentaje significativo de la población y hará que se pierdan numerosas oportunidades.

El objetivo del diseño inclusivo, a veces denominado diseño universal, es crear un entorno sin barreras. Garantiza que todos los bienes, entornos y sistemas sean utilizables y accesibles para todas las personas, independientemente de su origen, edad o capacidad. Esto hace posible que todos participen en la vida diaria con libertad y dignidad. El diseño inclusivo va más allá de la mera accesibilidad para las personas con discapacidad. Es un enfoque poderoso que beneficia a todos. Al tener en cuenta desde el principio las distintas necesidades y perspectivas, los diseñadores pueden crear productos y servicios más adaptables, fáciles de usar e intuitivos para todos.



Figura 4.1. Los principios del diseño inclusivo, Levanier, J. (2021, 8 de junio).

Elementos clave de las prácticas de diseño inclusivo

El término "accesibilidad" describe cómo se fabrican los bienes, equipos, servicios o entornos para que las personas con discapacidad puedan utilizarlos. Diseñar para la accesibilidad es un componente crucial del diseño para la inclusión, aunque el diseño inclusivo va más allá de las cuestiones de accesibilidad. Para garantizar que los sitios web no excluyan inadvertidamente a los usuarios en función de sus capacidades, pueden seguirse varias normas y principios ampliamente reconocidos.

Un aspecto clave del diseño inclusivo es la autoconciencia. Los diseñadores deben reconocer sus propios prejuicios y trabajar activamente para evitar que influyan en las experiencias de los usuarios de forma limitante. Para ello es necesario reflexionar, formarse en prejuicios inconscientes e incorporar diversos puntos de vista para fundamentar mejor las decisiones de diseño. Un enfoque centrado en el usuario es esencial: al comprender los retos y expectativas específicos que encuentran los usuarios, los diseñadores pueden crear soluciones que den cabida a una gama más amplia de experiencias.

La transparencia y una comunicación clara también son esenciales. Los usuarios deben poder entender y navegar fácilmente por un producto, ya sea mediante un lenguaje simplificado, una incorporación guiada o evitando opciones de diseño confusas o manipuladoras. También es esencial adoptar una perspectiva holística, integrando la accesibilidad a lo largo de todo el ciclo de vida del producto, desde las primeras fases conceptuales hasta las mejoras posteriores al lanzamiento. Este proceso debe ser dinámico, con actualizaciones basadas en los comentarios de los usuarios y en la evolución de las normas de accesibilidad.

Los diseñadores también deben tener en cuenta las implicaciones más amplias de su producto, entendiendo cómo puede afectar a distintos grupos. Esto requiere evaluar las posibles limitaciones y tomar medidas éticas para mitigar cualquier consecuencia no deseada. Un equipo de diseño diverso es fundamental para este esfuerzo. La incorporación de distintas formaciones y capacidades aumenta la inclusividad del producto y da lugar a diseños más reflexivos y completos. Entablar un diálogo abierto con diversas partes interesadas más allá del equipo central también ayuda a reducir el riesgo de "diseñar en una burbuja" y garantiza que el producto sirva al mayor número de personas posible.

Aunque puede resultar poco práctico atender las necesidades de todos los usuarios de inmediato, es esencial tomar decisiones de diseño meditadas y deliberadas para garantizar que la inclusividad evolucione con futuras iteraciones. Dar prioridad a las necesidades de la mayoría dejando espacio para futuras iteraciones puede, en última instancia, ampliar la accesibilidad y la inclusión del producto.

Siguiendo estos principios, los diseñadores pueden crear experiencias de usuario accesibles, utilizables y adaptadas a un mayor número de personas.



Figura 4.2. Cómo crear un lugar de trabajo accesible para personas con discapacidad, Office Reality (2021, 1 de junio).

4.2 Estrategias prácticas para incorporar la inclusión en las prácticas empresariales

Todas las empresas tienen la responsabilidad de crear un entorno de trabajo acogedor y justo para todos, independientemente de su procedencia. Esto significa fomentar la diversidad y la inclusión

(D&I) para todos los empleados, respetando las diferencias de edad, raza, identidad de género, etc. Los beneficios de un lugar de trabajo inclusivo son evidentes. Las empresas que dan prioridad a la diversidad y la inclusión tienden a registrar una menor rotación de personal, mayor productividad e innovación, acceso a una reserva de talento más amplia y una reputación más sólida.

Así pues, la pregunta sigue en pie: *¿Cómo pueden las empresas crear un entorno de trabajo más inclusivo y diverso?*

1. Minimizar el sesgo inconsciente

Todas las personas tienen prejuicios inconscientes. Las personas que tienen prejuicios inconscientes lo hacen porque no son conscientes de sus presunciones y puntos de vista. Estos prejuicios suelen ser el resultado de la educación, las experiencias, los antecedentes y las ideas preconcebidas sociales y culturales de una persona. Los prejuicios involuntarios pueden dar lugar a un trato injusto o incluso a la discriminación de otras personas. Es fundamental reconocer los propios prejuicios, así como los comportamientos que los apoyan, para reducir los prejuicios inconscientes y las consecuencias perjudiciales que tienen en el lugar de trabajo. Las empresas pueden combatir los prejuicios ofreciendo formación, fomentando la autorreflexión y la documentación de los incidentes de prejuicio por parte del personal, y garantizando la transparencia de los procedimientos de contratación.

2. Reconocimiento de las fiestas religiosas, culturales y de sensibilización

Reconocer y admitir las diversas fiestas y festividades de otras culturas y religiones puede fomentar la inclusión en una empresa. Esta concienciación puede fomentar el aprecio por la diversidad entre los empleados. Para asegurarse de que todo el mundo recuerda las principales festividades culturales y religiosas a la hora de programar plazos y reuniones, las empresas pueden registrar todas las festividades importantes en los calendarios de trabajo. Herramientas como Microsoft Office 365 pueden incluso automatizar este proceso.

3. Redactar anuncios de empleo inclusivos

Redactar anuncios de empleo puede parecer sencillo cuando un empresario sabe qué cualidades busca en un candidato. Sin embargo, los anuncios de empleo pueden incluir involuntariamente expresiones que excluyan determinadas características protegidas, como la edad, el sexo o la discapacidad, a menudo debido a prejuicios inconscientes. Términos aparentemente inofensivos, como pronombres sexistas o frases que sugieren que un puesto es adecuado para una persona joven o mayor, pueden ser no inclusivos y potencialmente ilegales. Para asegurarse de que los anuncios de empleo son inclusivos, los empresarios deben considerar la posibilidad de que otra persona los revise o de recurrir a una agencia de contratación que les ayude a identificar y eliminar el lenguaje sesgado antes de publicarlos.



Figura 4.3. Barreras para la inclusión laboral Infografía, CCDI Consulting

4.3 Ejemplos reales de aplicación con éxito

Slack: Ofreciendo una visión real de sus clientes

Slack es una de las aplicaciones de productividad laboral más populares del mundo, con unos 32,3 millones de usuarios activos diarios. Reconociendo la diversidad de su base de usuarios, la marca Slack muestra de forma destacada a personas de distintas edades, etnias y capacidades. En sus directrices de marca de acceso público, Slack subraya que las ilustraciones que representan a personas de todas las edades, formas y tamaños añaden humanidad y demuestran colaboración y trabajo en equipo. Este enfoque proporciona una representación realista de su diversa base de clientes. Slack promueve activamente la inclusión en su lugar de trabajo. La empresa ha establecido programas de tutoría destinados a apoyar a los empleados con discapacidad, fomentando así un sentido de comunidad y pertenencia. Slack también hace hincapié en la accesibilidad en sus procesos de contratación, garantizando que las solicitudes de empleo y los documentos en línea sean compatibles con las tecnologías de asistencia. A través de su compromiso con la diversidad y la inclusión, Slack mejora su identidad de marca y eleva la experiencia del usuario, creando una plataforma inclusiva y accesible para todos.

Fenty: Fundación para todos

Fenty Beauty se convirtió en una de las marcas de maquillaje más exitosas del mundo al priorizar la inclusión en el diseño de sus productos. La fundadora Rihanna, en una entrevista con *TIME*, subrayó la importancia de garantizar que "todas las mujeres se sintieran incluidas en esta marca." Al principio, la empresa ofrecía 40 tonos diferentes de bases de maquillaje. Tras un estudio de las usuarias, Fenty amplió su gama añadiendo otros 10 tonos para adaptarse mejor a una mayor variedad de tonos de piel. Este compromiso con la diversidad no sólo llenó un vacío importante en la industria de la belleza, sino que también resonó entre los consumidores, lo que se tradujo en fuertes ventas y una amplia aclamación. El enfoque de la marca ha desafiado los cánones de belleza tradicionales y ha animado a la competencia a ampliar también su oferta. El impacto de Fenty Beauty va más allá de la disponibilidad de productos; ha suscitado conversaciones en torno a la representación en la belleza, consolidando la visión de inclusión de Rihanna como fuerza motriz de la industria.

Uber: Ajustes de seguridad para conductores

Uber ha implementado una función que permite a las mujeres y a los conductores no binarios aceptar solicitudes de recogida exclusivamente de otras mujeres, en reconocimiento de los riesgos que las mujeres y las personas no binarias pueden encontrar al viajar, especialmente cuando viajan solas. El 89% de las denuncias fueron presentadas por mujeres o personas que se identifican como mujeres, y el 9% por hombres o personas que se identifican como hombres. Uber pretende reducir los riesgos para las mujeres y los socios conductores no binarios, que ya corren un mayor riesgo debido a su identificación de género, dándoles más discreción sobre los viajes que aceptan. Con la introducción de esta función, Uber no sólo pretende empoderar a sus socios conductores, sino también promover una experiencia más segura para todos los usuarios de su plataforma. Además de esta función, Uber ha puesto en marcha otras medidas de seguridad, como funciones de emergencia en la aplicación, que permiten a los usuarios acceder rápidamente a asistencia o ponerse en contacto con las autoridades en caso necesario. La empresa también anima a los conductores a compartir los detalles del viaje con contactos de confianza, lo que aumenta la transparencia y la seguridad durante los trayectos. Con estas medidas, Uber pretende fomentar un entorno más seguro y generar confianza entre su variada base de usuarios, garantizando que todos puedan viajar con tranquilidad.

Pregunta de evaluación:

¿Cuál de los siguientes es un elemento clave de las prácticas de diseño inclusivo?

A) Evitar integrar la accesibilidad a lo largo de todo el ciclo de vida del producto.

B) La autoconciencia, el reconocimiento de los prejuicios y la incorporación de perspectivas diversas son esenciales para el diseño inclusivo.

C) Centrarse únicamente en un lenguaje simplificado y una incorporación guiada en aras de la transparencia.

Lección 4: Acomodar a los empleados con discapacidades

Introducción

Las empresas que entienden lo importante que es contratar y retener a personas con discapacidad son conscientes de lo que se necesita para crear una cultura de trabajo integradora y adaptable. Pero no todas las empresas saben exactamente lo que se necesita para ser integradoras y flexibles a fin de contratar a personas calificadas con discapacidades. Ofrecer horarios de trabajo flexibles, modalidades de trabajo a distancia o híbridas y equipos especializados puede parecer de sentido común, pero también hay otras opciones, y existen herramientas para ayudar a las empresas a proporcionar a sus trabajadores el apoyo que necesitan.

5.1 Requisitos legales y obligaciones de cumplimiento

Existen leyes federales y estatales para proteger a las personas con discapacidad de la discriminación en el empleo. Estas leyes tratan de eliminar obstáculos, garantizar la igualdad de acceso y fomentar un entorno laboral justo. **El Acta Europea de Accesibilidad 2025 (AEA)** es una directiva innovadora que revolucionará las operaciones empresariales, la innovación y la participación de los consumidores. Para muchas empresas con servicios digitales, lo ideal sería que la comprensión de la CEA fuera más allá del mero cumplimiento y se viera como una oportunidad para ampliar el alcance del mercado y mejorar la inclusión de la marca. Es hora de reconocer la accesibilidad no como una carga, sino como una oportunidad de crecimiento e inclusión. Por ejemplo, los ajustes razonables pueden incluir:

Accesibilidad web

Las empresas con presencia digital deben asegurarse de que sus sitios web cumplen las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG). Es esencial que el escaparate digital sea accesible para todos los usuarios. Los sitios web de comercio electrónico deben seguir las pautas de accesibilidad para ofrecer una experiencia de usuario fluida, desde el diseño visual hasta la construcción técnica. Deben aplicarse las mejores prácticas de accesibilidad para que las páginas sean navegables sin ratón y con funcionalidad de voz en off.

Accesibilidad de los servicios

La Ley exige que servicios como la banca electrónica o el transporte sean accesibles, incluidas las aplicaciones y otras plataformas digitales utilizadas para acceder a ellos. Por ejemplo, los servicios bancarios en línea deben garantizar que sus aplicaciones móviles sean navegables mediante lectores de pantalla y comandos de voz. Funciones como transferir dinero o consultar el saldo de las cuentas deben ser plenamente accesibles.

Formación del personal

Los equipos deben recibir formación sobre las mejores prácticas de accesibilidad web, convirtiendo esta formación en parte integrante de la cultura empresarial y no en un acto aislado. Por ejemplo, el personal del comercio minorista debe recibir formación para ayudar a los clientes con discapacidad a

utilizar funciones accesibles. Si hay un quiosco de autoservicio en una tienda de moda, el personal debe saber cómo guiar a un cliente con problemas de visión a través de las opciones de audio.

Es ilegal:

- Preguntar a un solicitante si tiene una discapacidad o indagar sobre la naturaleza o gravedad de una discapacidad.
- Exigir a un solicitante que se someta a un reconocimiento médico antes de hacerle una oferta de trabajo.

Sin embargo, los empresarios pueden hacer preguntas sobre la capacidad del solicitante para desempeñar funciones relacionadas con el trabajo, siempre que estas preguntas no se formulen en términos de discapacidad. Los empleadores también pueden pedir a los solicitantes que describan o demuestren cómo van a desempeñar las funciones relacionadas con el trabajo, con o sin ajustes razonables.

5.2 Mejores prácticas para acomodar a los empleados con discapacidades

Por ajustes razonables se entienden las modificaciones o adaptaciones realizadas en un lugar de trabajo para garantizar que los solicitantes o empleados cualificados con discapacidad puedan participar de forma efectiva en el proceso de solicitud de empleo, desempeñar las funciones esenciales del puesto y disfrutar de las mismas ventajas y privilegios laborales que los empleados sin discapacidad. Esta filosofía se basa en el compromiso de promover la igualdad y la inclusión en la mano de obra, ayudando a las personas con discapacidad a tener éxito y a alcanzar sus aspiraciones.

Existen numerosos ejemplos de ajustes razonables, cada uno de ellos adaptado a las necesidades específicas de la persona. Por ejemplo, las adaptaciones pueden consistir en asegurar o ajustar los equipos para incluir tecnologías de asistencia, como lectores de pantalla diseñados para trabajadores con discapacidad visual o puestos de trabajo flexibles para quienes tienen limitaciones de movilidad. La reestructuración del puesto de trabajo puede consistir en reorganizar las responsabilidades para que los empleados puedan concentrarse en sus puntos fuertes y reducir las tareas que les suponen un reto.

Los horarios de trabajo flexibles son otra forma fundamental de ajuste razonable, que permite a los empleados ajustar sus horarios o trabajar a tiempo parcial para adaptarse a necesidades médicas o circunstancias personales. Otra alternativa importante es la reasignación a un puesto vacante, que garantiza que los empleados que no puedan continuar en sus funciones anteriores tengan la oportunidad de encontrar nuevas oportunidades dentro de la empresa.

Además, realizar los ajustes necesarios en los materiales de formación, los exámenes o las políticas del lugar de trabajo es vital para garantizar la igualdad de acceso al desarrollo profesional. Proporcionar lectores, intérpretes u otros servicios de asistencia garantiza una comunicación eficaz para los empleados sordos o con dificultades auditivas, fomentando un entorno de trabajo integrador.

Es fundamental recordar que los ajustes razonables van más allá del propio lugar de trabajo. También deben apoyar a las personas con discapacidad durante el proceso de solicitud de empleo, proporcionando los ajustes necesarios en las entrevistas y evaluaciones para garantizar la igualdad de oportunidades. Cuando las organizaciones ponen en práctica los ajustes razonables, cumplen los

requisitos legales y crean una cultura de apoyo a la diversidad y la inclusión, lo que se traduce en una mejora de la moral y la productividad de los empleados.

5.3 Crear una cultura integradora en el lugar de trabajo

Es importante reconocer que las discapacidades pueden manifestarse tanto de forma visible como invisible, afectando a una parte significativa de la mano de obra. Por ejemplo, las discapacidades visibles, como el uso de sillas de ruedas o audífonos, resultan evidentes para los demás y facilitan la identificación de las adaptaciones específicas necesarias. En cambio, las discapacidades invisibles, como el dolor crónico, la depresión o la ansiedad, pueden no ser evidentes de inmediato, lo que a menudo da lugar a malentendidos o a falta de apoyo.

Para fomentar un entorno inclusivo que apoye activamente la contratación y retención de empleados con discapacidad, las empresas pueden integrar la inclusión de la discapacidad en su misión principal. Este compromiso debe reflejarse en los valores y prácticas de la organización, demostrando un auténtico esfuerzo por acoger la diversidad en todas sus formas. Establecer programas de tutoría específicamente diseñados para empleados con discapacidad puede ayudar a crear comunidad, proporcionar redes de apoyo y capacitar a las personas para compartir sus experiencias y retos en un entorno seguro.

Es crucial implementar programas de formación obligatorios para todo el personal. Estos programas pueden educar a los empleados sobre los distintos tipos de discapacidad, fomentar la empatía y ayudar a reducir los prejuicios contra las discapacidades en el lugar de trabajo. Tales iniciativas pueden conducir a un entorno de trabajo más comprensivo y cohesionado. Recabar la opinión tanto de las personas con discapacidad como de los trabajadores en general sobre las adaptaciones actuales y las iniciativas de inclusión es esencial para la mejora continua y demuestra el compromiso de escuchar y adaptarse a las necesidades de todos los empleados.

Cuando todos los empleados están informados sobre las adaptaciones y los recursos existentes, puede mejorar mucho el sistema de apoyo dentro de la organización. Fomentar el diálogo abierto sobre las discapacidades mediante debates periódicos, talleres o foros ayudará a disipar ideas erróneas y promoverá la comprensión entre los empleados, lo que conducirá a una cultura de mayor apoyo en el lugar de trabajo.

Integrar la accesibilidad en el proceso de contratación es vital para crear un entorno inclusivo desde el principio. Esto puede lograrse haciendo que las solicitudes de empleo y los documentos en línea sean compatibles con las tecnologías de asistencia, garantizando que todos los candidatos puedan acceder y navegar por el proceso de solicitud sin barreras. Al dar prioridad a estos esfuerzos, las empresas no sólo cumplen con las obligaciones legales, sino que también construyen una plantilla más diversa, equitativa e innovadora, lo que en última instancia beneficia a la organización en su conjunto.

7 principles for inclusive design



Figura 5.1. El poder del diseño inclusivo en la creación de una experiencia de usuario accesible, Alattas, W. (2023, 20 de julio).

Pregunta de evaluación:

¿Cuál es una estrategia esencial para minimizar los prejuicios inconscientes en el lugar de trabajo?

- A) Reducir la interacción entre los empleados
- B) Aplicación de normas de comportamiento uniformes
- C) Impartir formación sobre los prejuicios y promover la autorreflexión**

Lección 5: Comunicación accesible y soluciones tecnológicas

Introducción

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) accesibles son aquellas diseñadas para ser utilizadas por personas con distintas capacidades y discapacidades. Sigue los principios del diseño universal, que permite a cada persona interactuar con la tecnología de la manera que más le convenga. La tecnología accesible puede ser directamente utilizable sin necesidad de tecnología asistencial o puede funcionar sin problemas con la tecnología asistencial estándar. Al igual que los edificios equipados con rampas y ascensores son accesibles para los usuarios de sillas de ruedas, los productos que siguen los principios del diseño accesible son utilizables por personas con distintas capacidades y discapacidades.

6.1 Importancia de los métodos de comunicación accesibles

Para fomentar el acceso y la inclusión en el lugar de trabajo hay que asegurarse de que todas las formas de comunicación sean inclusivas y accesibles. De lo contrario, las personas con discapacidad tendrán dificultades para participar. Garantizar que los mensajes y la información satisfagan las necesidades de comunicación de todos los miembros de la comunidad, incluidos los miembros del personal y los consumidores, les permita acceder a la información dada, comprenderla e interactuar con ella es un aspecto crucial de la comunicación inclusiva y accesible. Las personas con discapacidades físicas, sensoriales o intelectuales pueden utilizar diversas tecnologías para comunicarse:

- Las personas ciegas o con baja visión pueden utilizar un software lector de pantalla que lee verbalmente lo que aparece en la pantalla del ordenador.
- Las personas que no saben escribir a máquina pueden utilizar programas de dictado por voz u otras tecnologías de apoyo para introducir información en el ordenador.

También es esencial redactar las comunicaciones en formato de "lectura fácil", porque mejora la accesibilidad y comprensión del texto para los hablantes no nativos de inglés y ayuda a las personas con diversas discapacidades.

Conocer los deseos y expectativas de los empleados en materia de comunicación es el primer paso, y el más eficaz, para garantizar que la comunicación de una organización sea inclusiva y accesible. Esto facilita la comprensión de sus necesidades específicas y permite introducir las modificaciones necesarias. Estas modificaciones pueden consistir en evitar plataformas que exijan descargas adicionales de software y utilizar en su lugar programas y canales de comunicación inclusivos y accesibles. Como cada persona es diferente, también lo son sus necesidades y experiencias, por lo que es importante evitar presuponer nada sobre cómo prefieren comunicarse. Fomentar un ambiente de comunicación abierta entre empleadores y empleados mejora la calidad y la eficacia del lugar de trabajo al crear vínculos sólidos y de confianza. También es fundamental pedir opiniones y

hacer un seguimiento de los miembros del personal y los clientes con frecuencia para abordar cualquier problema o preocupación relacionados con las necesidades de comunicación.

6.2 Panorama de las soluciones tecnológicas accesibles

La integración de soluciones tecnológicas de apoyo desempeña un papel crucial en el establecimiento de un entorno educativo accesible e integrador para los estudiantes. La accesibilidad implica que las personas puedan acceder a cualquier entorno, servicio o producto independientemente de sus discapacidades o necesidades específicas. Al igual que se espera que los edificios dispongan de rampas para sillas de ruedas, ascensores y señalización en braille, las tecnologías de aprendizaje a distancia deben ofrecer adaptaciones similares. Tanto si se trata de software como de hardware, todas las tecnologías de teleformación deben diseñarse para ser inclusivas y accesibles a todas las personas.

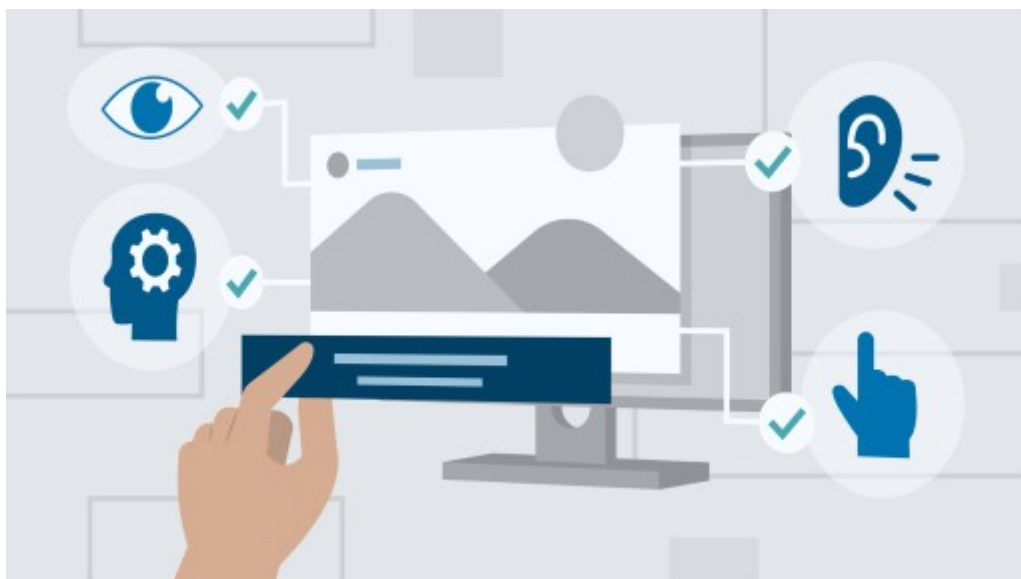


Figura 6.1. Accesibilidad para el diseño web, Featherstone, D. (2011, 11 de enero).

Tipos de discapacidad:

La discapacidad visual se refiere a una capacidad reducida para ver, más allá de lo que puede corregirse con gafas o medicación. Otros términos utilizados para describir a las personas con discapacidad visual son visión parcial, baja visión, ceguera legal y ceguera total. Entre las soluciones tecnológicas de apoyo más utilizadas para las discapacidades visuales se incluyen:

- Lectores de pantalla
- Software de conversión de texto a voz
- Pantallas Braille
- Herramientas de aumento
- Software de dictado
- Reconocimiento óptico de caracteres

La discapacidad auditiva denota cualquier nivel de pérdida de audición, ya sea leve o grave. Otros términos para referirse a las personas con pérdida auditiva son sordo, sordociego, hipoacúsico y deficiente auditivo. Entre las soluciones tecnológicas de apoyo que suelen utilizarse para las discapacidades auditivas se incluyen:

- Audífonos
- Servicios de subtitulación
- Sintetizadores de voz a texto
- Sistemas FM

La discapacidad motora o de movilidad implica la pérdida parcial o total de la función de una parte del cuerpo, lo que se traduce en debilidad muscular, resistencia limitada, falta de control muscular o parálisis. Entre las soluciones de tecnología de asistencia más comunes para las discapacidades motoras o de movilidad se incluyen:

- Software de reconocimiento de voz
- Teclados y ratones accesibles (y alternativas)
- Palillos para la boca
- Varitas de mano
- Seguimiento ocular (o seguimiento de la mirada)

Las dificultades de aprendizaje se refieren a problemas de funcionamiento mental, pensamiento y razonamiento. Entre las soluciones tecnológicas de apoyo más utilizadas para las dificultades de aprendizaje se incluyen:

- Herramientas de conversión de texto a voz
- Software de conversión de voz a texto
- Programas de predicción de palabras
- Organizadores gráficos

El trastorno del habla es un trastorno de la comunicación como la tartamudez, la articulación defectuosa, una deficiencia del lenguaje o una deficiencia de la voz que afecta al rendimiento, según la ley IDEA. Entre las soluciones de tecnología de apoyo más comunes para los trastornos del habla se incluyen:

- Software de conversión de voz a texto
- Herramientas de conversión de texto a voz
- Dispositivos de comunicación aumentativa y alternativa (como comunicadores de símbolos y cuadrículas de frases en pantalla).

Sin embargo, hoy en día existen varias tecnologías de asistencia comunes, como:

Lector de pantalla: convierte el contenido de texto e imágenes que aparece en la pantalla de un ordenador en formato de voz o táctil (braille), lo que permite a los usuarios con discapacidad visual acceder a los contenidos digitales y navegar por ellos. Estas herramientas suelen estar integradas en los ordenadores, móviles y tabletas modernos, con opciones de software como Job Access With Speech (JAWS), NonVisual Desktop Access (NVDA), Apple VoiceOver y Orca disponibles para diferentes dispositivos y preferencias.

Teclado asistivo y ratón adaptable: Están personalizados para atender diversas discapacidades y necesidades, como deficiencias motoras y visuales. Los teclados diseñados para discapacidades motrices pueden tener teclas en relieve y atajos, mientras que los diseñados para discapacidades visuales incluyen letras grandes y teclas de alto contraste, así como indicadores en braille. Los ratones adaptativos facilitan el clic, el desplazamiento y la navegación, y ofrecen alternativas como palillos bucales, ratones controlados por los ojos y ratones controlados por la cabeza.

Software de dictado: ayuda a las personas con discapacidades físicas y cognitivas convirtiendo las palabras habladas en texto o viceversa. Estas herramientas, integradas habitualmente en los dispositivos modernos, incluyen funciones como la conversión de voz a texto y de texto a voz. Entre las opciones más populares están Dragon, Apple Dictation, Google Docs Voice Typing, Windows Speech Recognition y Otter.

Transcripción de vídeo y audio: Garantizar la accesibilidad de los contenidos multimedia es esencial para que las experiencias de aprendizaje a distancia sean atractivas. Las normas de cumplimiento suelen exigir alternativas textuales, como subtítulos y transcripciones para los contenidos de vídeo y audio. Los subtítulos transmiten diálogos hablados, los subtítulos abarcan elementos hablados y no hablados, y las transcripciones ofrecen versiones textuales del audio hablado, incluida la información visual. Entre los programas de subtitulación y subtitulado más utilizados están YouTube, Subtitle Horse y Amara.

6.3 Demostraciones prácticas y aplicaciones

Control por voz

Control por voz, una innovadora función de accesibilidad ofrecida por Apple, es accesible tanto en dispositivos iOS como macOS. Permite a las personas con discapacidad motriz o destreza física limitada manejar sus dispositivos Apple únicamente mediante comandos de voz. A diferencia de los asistentes de voz convencionales, esta función ofrece un amplio control sobre todo el sistema operativo y diversas aplicaciones, ofreciendo una ayuda indispensable a las personas con discapacidad que buscan una interfaz de usuario más inclusiva y autosuficiente.

Sé mis ojos

La startup danesa "Be My Eyes" se ha comprometido a hacer avanzar la tecnología para los discapacitados visuales, una comunidad que comprende más de 250 millones de personas ciegas o con baja visión. Con la llegada de la GPT-4, la empresa está desarrollando un voluntario virtual con GPT-4 para integrarlo en su aplicación. Este voluntario virtual pretende proporcionar un contexto y una comprensión equivalentes a los de un voluntario humano, utilizando las capacidades de entrada visual de GPT-4 para mejorar la asistencia a la comunidad de discapacitados visuales.

Ver la IA

Seeing AI es una aplicación móvil de vanguardia creada por Microsoft para dispositivos iOS, diseñada específicamente para ayudar a las personas con discapacidad visual. Aprovechando el potencial de la inteligencia artificial y la visión por ordenador, la aplicación ofrece apoyo inmediato a los usuarios ayudándoles a comprender su entorno en tiempo real. Incluye funciones como el reconocimiento de texto, que permite a los usuarios leer en voz alta el texto impreso, lo que resulta muy útil para entender documentos, libros y señales.

Otro aspecto destacable de Seeing AI es su capacidad de reconocimiento facial, que proporciona información sobre las personas cercanas, incluidas sus emociones y edades estimadas. Esta función mejora las interacciones sociales al ayudar a los usuarios a desenvolverse con mayor facilidad en diversas situaciones. El compromiso de Microsoft con la accesibilidad y la inclusión es evidente en el desarrollo de Seeing AI, que forma parte de una iniciativa más amplia para crear tecnologías de asistencia que ayuden a las personas con discapacidad. La aplicación sigue evolucionando gracias a los comentarios de los usuarios, lo que garantiza que siga siendo una herramienta valiosa para las personas con discapacidad visual.

Google TalkBack

Google TalkBack es un componente de Android Accessibility Suite de Google, un conjunto completo de funciones y servicios de accesibilidad destinados a mejorar la inclusión y la accesibilidad de los dispositivos Android para usuarios con diversas discapacidades. TalkBack, un lector de pantalla, comunica de forma audible información a las personas con discapacidad visual mediante la lectura en voz alta de texto, botones, iconos y otros elementos en pantalla. Esta funcionalidad facilita la navegación por los dispositivos, la interacción con las aplicaciones y el acceso a la información. Además, TalkBack incluye una función braille que se integra con dispositivos braille externos, lo que permite a los usuarios ciegos navegar por la interfaz utilizando entrada y salida braille.

Transcripción en directo de Google

Google Live Transcribe se ha desarrollado para ayudar a las personas con deficiencias auditivas ofreciéndoles una transcripción inmediata de voz a texto. Utilizando el micrófono del dispositivo, la aplicación captura las palabras habladas y las transforma rápidamente en texto escrito que se muestra en la pantalla. Esta función permite a los usuarios leer y seguir conversaciones o discursos en tiempo real.

Pregunta de evaluación:

¿Cuál de los siguientes NO es un ejemplo de ajuste razonable?

- A) Reestructuración del empleo
- B) Negativa a proporcionar el equipo necesario**
- C) Horarios de trabajo a tiempo parcial

7. Conclusión

En conclusión, la accesibilidad y la inclusión no son sólo imperativos éticos, sino también ventajas estratégicas para las pequeñas empresas. A lo largo de este curso, hemos explorado el impacto polifacético de la accesibilidad en diversos aspectos de una empresa y en el bienestar de sus empleados.

El tema general de este curso es que la accesibilidad y la inclusión son fundamentales para el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa. Al dar prioridad a estos valores, las empresas no sólo cumplen las normas legales, sino que también liberan el potencial de una plantilla diversa. Esto, a su vez, conduce a una mayor innovación, satisfacción de los empleados y lealtad de los clientes.

Incorporar la accesibilidad y la inclusión al núcleo de las operaciones empresariales no es un esfuerzo puntual, sino un compromiso permanente. A medida que avanzamos, es esencial evaluar y mejorar continuamente nuestras prácticas para garantizar la creación de entornos en los que todos tengan la oportunidad de prosperar.

Al centrarse en la accesibilidad y la inclusión, las pequeñas empresas no sólo pueden cumplir sus obligaciones éticas y legales, sino también lograr importantes ventajas competitivas. Este curso ha proporcionado los conocimientos, las herramientas y la inspiración necesarios para hacer de la accesibilidad una piedra angular del éxito empresarial.

8. Material adicional

Artículo/Vídeo	Nombre	Enlace
Artículo	¿Por qué es importante la accesibilidad web para el sitio web de su pequeña empresa?	https://www.score.org/resource/blog-post/why-web-accessibility-important-your-small-business-website
Artículo	Identificación de posibles obstáculos y retos	https://www.freedomgpt.com/wiki/identifying-potential-barriers-or-challenges#
Artículo	Principios de diseño inclusivo: Creación de productos y servicios accesibles para todos	https://medium.com/@ameliavitry/inclusive-design-principles-creating-accessible-products-and-services-for-all-a6f971e4955c
Artículo	Cómo puede ayudar la tecnología de asistencia a la comunicación	https://reciteme.com/news/assistive-technology-for-communication/
Vídeo	Haga su pequeña empresa más accesible	https://www.youtube.com/watch?v=Bx-zq3Mz-mM
Vídeo	Hacer que la tecnología funcione para todos: introducir la accesibilidad digital	https://www.youtube.com/watch?v=8Ik_LHmZx8Y

9. Cuestionario

1. ¿Cuál es una ventaja clave de la accesibilidad en las pequeñas empresas?

- A) Aumento de los costes operativos
- B) Mayor bienestar de los empleados**
- C) Menor satisfacción del cliente

2. ¿Qué se entiende por "operable" en términos de accesibilidad empresarial?

- A) La facilidad con que los clientes pueden navegar por los espacios comerciales.**
- B) El tamaño físico del local comercial.
- C) La capacidad de la empresa para funcionar eficazmente.

3. ¿Cuál de las siguientes es una barrera común a la que se enfrentan los trabajadores y que las empresas deben abordar?

- A) Plazas de aparcamiento limitadas
- B) Elevados índices de rotación
- C) Barreras tecnológicas**

4. ¿Por qué es importante que los altos ejecutivos y directivos aborden las cuestiones de diversidad?

- A) Reducir los gastos de la empresa
- B) Simplificar el proceso de contratación
- C) Mejorar el compromiso de los empleados y reducir la rotación**

5. ¿Cuál es el objetivo principal de los principios del diseño inclusivo?

- A) Dar prioridad a la estética sobre la funcionalidad
- B) Crear productos y entornos que puedan utilizar todas las personas**
- C) Reducir costes en el desarrollo de productos

6. ¿Cómo pueden los equipos de diseño inclusivo evitar diseñar en una burbuja?

- A) Compartiendo el trabajo de diseño con diversas partes interesadas más allá del equipo de diseño inmediato.**
- B) Centrándose únicamente en los comentarios internos del equipo
- C) Limitando las aportaciones a la alta dirección

7. ¿Por qué es importante acomodar a los empleados con discapacidad?

- A) Aumentar la diversidad en el lugar de trabajo y retener el talento**
- B) Para evitar demandas
- C) Reducir al mínimo las necesidades de formación

8. ¿Cuál de los siguientes NO es un requisito legal en relación con las preguntas sobre discapacidad durante el proceso de contratación?

- A) Preguntar sobre la capacidad del candidato para desempeñar funciones relacionadas con el puesto.
- B) Solicitar un reconocimiento médico antes de presentar una oferta de empleo**
- C) Preguntar sobre la naturaleza de la discapacidad del solicitante.

9. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor los métodos de comunicación accesibles?

- A) Garantizar que toda la información se transmite verbalmente
- B) Utilizar un lenguaje claro y sencillo y diversos formatos de comunicación.**
- C) Basarse únicamente en notas escritas

10. ¿Cuál es la función principal de un programa de dictado?

A) Convertir palabras habladas en texto escrito

B) Convertir texto en palabras habladas

C) Generar subtítulos para vídeos

10. Referencias

- **ADAPT.** "Por qué es importante la accesibilidad desde el punto de vista del valor empresarial". *Adapt*.
www.adaptagency.com/why-accessibility-is-important-from-a-business-value-perspective. Consultado el 18 de septiembre de 2024.
- **AIM.** "7 soluciones tecnológicas de accesibilidad transformadoras". *Honorlock*, agosto de 2023, www.honorlock.com/blog/assistive-technology-in-remote-learning-and-how-it-works.
- **Audioeye.** "4 inspiradores ejemplos de diseño inclusivo para la web". *Audioeye*, mar. 2024, www.audioeye.com/post/4-inspiring-inclusive-design-examples-for-the-web.
- **Comisión Australiana de Derechos Humanos.** "Crear comunicaciones accesibles e inclusivas". *IncludeAbility*.
www.includeability.gov.au/resources-employers/creating-accessible-and-inclusive-communications. Consultado el 18 de septiembre de 2024.
- **Banco Británico de Negocios.** "Cómo promover la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo". *British Business Bank*.
www.british-business-bank.co.uk/business-guidance/guidance-articles/staffing/how-to-promote-diversity-and-inclusivity-in-the-workplace. Consultado el 18 de septiembre de 2024.
- **CRÓNICA.** "¿Cómo afecta hoy la tecnología al entorno laboral?". *CHRON*, mar. 2019, www.smallbusiness.chron.com/technology-affect-work-environment-today-27299.html.
- **Forbes.** "Aprenda cómo su empresa puede beneficiarse de proporcionar adaptaciones en el lugar de trabajo para los trabajadores con discapacidad". *Forbes*, 10 de julio de 2023, www.forbes.com/sites/dianewiniarski/2023/07/10/learn-how-your-company-can-benefit-from-providing-workplace-accommodations-for-workers-with-disabilities.
- **Honorlock.** "Tecnología de apoyo en la teleformación y cómo funciona". *Honorlock*, mayo de 2021, www.honorlock.com/blog/assistive-technology-in-remote-learning-and-how-it-works.
- **ÚNETE.** "Métodos útiles de selección de empleados para contratar mejor talento". *Join Recruitment HR Blog*, julio 2023, www.join.com/recruitment-hr-blog/employee-selection-methods.
- **Kalidus.** "Principales retos de la diversidad en el lugar de trabajo". *Kalidus*.
www.kallidus.com/resources/blog/top-challenges-of-diversity-in-the-workplace. Consultado el 18 de septiembre de 2024.
- **Lexología.** "Aprovechamiento de la tecnología para promover el bienestar y la productividad de los empleados: Best Practices, Legal Aspects, and Go-Forward Strategies". *Lexology*, enero de 2024, www.lexology.com/library/detail.aspx?g=44d95536-a5ad-40e7-a7ff-abd6ca0e5d53.
- **Mass.gov.** "Derechos de los discapacitados en el empleo". *Gobierno de Massachusetts*, mayo de 2021, www.mass.gov/info-details/disability-rights-in-employment.

- **Laberinto.** "Principios de diseño inclusivo: Los cimientos de la inclusión". *Maze*, 2024, www.maze.co/guides/inclusive-design/inclusive-design-principles.
- **Qooper.** "¿Cuáles son los retos de la diversidad en el trabajo y cómo mitigarlos?". *Qooper*, mar. 2024, www.qooper.io/blog/what-are-the-challenges-of-diversity-in-the-workplace-and-how-to-mitigate-them.
- **SmartBiz.** "Accesibilidad en la pequeña empresa: Qué es y por qué importa". *SmartBiz Resources*, enero de 2023, www.resources.smartbizloans.com/blog/business-marketing/small-business-accessibility-what-it-is-and-why-it-matters.
- **SS&C.** "El impacto de la tecnología en el lugar de trabajo". *SS&C Blue Prism*, Mar. 2024, www.blueprism.com/resources/blog/impact-technology-workplace.
- **Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo de EE.UU.** "La ADA: Sus responsabilidades como empleador". *EEOC*. www.eeoc.gov/publications/ada-your-responsibilities-employer. Consultado el 18 de septiembre de 2024.
- **Universidad del Ulster.** "¿Qué es la accesibilidad y por qué es importante?". *Universidad del Ulster*. www.ulster.ac.uk/accessibility-standards/what. Consultado el 18 de septiembre de 2024.
- **Vaimo.** "El Acta Europea de Accesibilidad 2025: lo que deben hacer las empresas". *Vaimo*, febrero de 2024, www.vaimo.com/blog/the-european-accessibility-act-2025-what-businesses-need-to-do.
- **XPressGuards.** "Casos prácticos que ilustran la integración de la policía fuera de servicio". *XPressGuards*, Mar. 2024, www.xpressguards.com/case-studies-illustrating-the-integration-of-off-duty-police.

11. Lista de figuras

Figura 2.1. Roberts, Amanda. *El poder del diseño inclusivo: Crafting Creative Experiences for All*. Bright Innovation, 20 de octubre de 2023, www.brightinnovation.co.uk/the-power-of-inclusive-design.

Figura 2.2. Paiva, Moisés. "Importancia de la accesibilidad para la empresa". *LinkedIn*, 23 nov. 2023, www.linkedin.com/pulse/importance-accessibility-business-mois%C3%A9s-paiva-bifzf. Consultado el 22 de julio de 2024.

Figura 3.1. *Contratación positiva*. Consultado el 22 de julio de 2024, www.positivehire.co/cgi-sys/suspendedpage.cgi.

Figura 3.2. Sharma, Shweta. "5 barreras para una comunicación eficaz en el trabajo y cómo superarlas". *Risely*, 28 de julio de 2023, www.risely.me/how-to-overcome-barriers-to-effective-communication.

Figura 4.1. Levanier, Julie. "Los principios del diseño inclusivo". *99designs*, 8 de junio de 2021, www.99designs.com/blog/tips/inclusive-design.

Figura 4.2. *Oficina Realidad*. "Cómo crear un lugar de trabajo accesible para personas con discapacidad". *Office Reality*, 1 de junio de 2021, www.officereality.co.uk/blog/how-to-create-an-accessible-workplace-for-people-with-disabilities.

Figura 4.3. *Consultoría CCDI*. "Infografía Barreras a la inclusión laboral". *CCDI Consulting*. Consultado el 22 de julio de 2024, www.ccdiconsulting.ca/common-barriers-to-workplace-inclusion-diversity-equity-accessibility-infographic.

Figura 5.1. Alattas, Walaa. "El poder del diseño inclusivo en la creación de experiencias de usuario accesibles". *LinkedIn*, 20 de julio de 2023, www.linkedin.com/pulse/power-inclusive-design-creating-accessible-user-walaa-alattas. Consultado el 22 de julio de 2024.

Figura 6.1. Featherstone, David. "Making the Digital World Accessible-Video Tutorial". *LinkedIn Learning*, 11 de enero de 2011, www.linkedin.com/learning/accessibility-for-web-design/making-the-digital-world-accessibl. Consultado el 22 de julio de 2024.