



Trabajar eficazmente con personas con ceguera o impedimentos visuales

¿Qué es la ceguera o el impedimento visual?

Para muchas personas, la palabra “ceguera” supone la oscuridad total. En realidad, una persona que se categoriza como “ciega” puede retener alguna visión utilizable. El término “legalmente ciego” se refiere a una visión de 20/200 o menos en el mejor ojo (el que tiene la mejor corrección), o un campo visual restringido a 20° o menos. El término “impedimento visual” describe diversos niveles de pérdida de la visión, y el “impedimento visual severo” describe una visión que se puede corregir, a lo más, a 20/70.

Algunas personas nacen sin visión o con una visión considerablemente reducida. Otras personas pierden la visión debido a accidentes o al proceso natural de envejecer, que suele empezar a los 40 y tantos años. La pérdida de la visión a veces es repentina, o puede ser gradual. Algunas afecciones (por ejemplo, la diabetes) causan que fluctúe la visión de día a día.

¿Cómo afecta la ceguera al empleo?

Cuando ocurre una pérdida considerable de la visión, puede ser necesario una licencia del trabajo para recibir capacitación de adaptación. Dicha capacitación puede permitir que una persona continúe como un empleado productivo y dedicado.

¿Cuáles campos emplean a personas con ceguera o impedimentos visuales?

Con la capacitación y los equipos adecuados, las personas con ceguera o impedimentos visuales tienen la misma gama de habilidades que las personas videntes, lo cual incluye el éxito profesional como:

artistas y músicos
constructores de botes
mecánicos de automóviles
modelos de modas
gobernadores
profesores
abogados
operarios
masajistas
alcaldes
trabajadores de producción
narradores de cuentos
programadores de computación
especialistas en procesamiento de datos

La Ley para Personas con Discapacidades

Todos en la fuerza laboral utilizan tecnologías útiles cada día. Las cintas de Velcro en la ropa protectora, las carretillas

de mano, los procesadores de datos – éstas e innumerables herramientas más nos permiten hacer cosas que serían difíciles o a veces imposibles de hacer sin ellas. Estas herramientas de ayuda mejoran nuestra productividad al brindar acomodos razonables que acogen nuestra naturaleza humana.

De igual modo, la Ley para Personas con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) exige que los empleadores realicen “acomodos razonables” de las limitaciones que conllevan la discapacidad física o mental de una persona. El acomodo razonable se define como una modificación o adaptación a un trabajo, práctica de empleo o entorno laboral, que permite que una persona calificada con una discapacidad realice las funciones esenciales de un trabajo.

La protección de la ADA abarca todos los aspectos de un trabajo, por lo cual puede ser necesario un acomodo razonable durante el proceso de solicitud de empleo, en el trabajo, en la capacitación, en el lugar de trabajo y/o al momento de considerar los ascensos y despidos. Si cambian las funciones del trabajo, pueden ser necesarios nuevos acomodos.

La ADA requiere que un empleador realice acomodos para la persona con una discapacidad a menos que realizarlos generaría una carga excesiva. Una carga es “excesiva” si ésta generaría una dificultad o gasto considerable para el negocio del empleador. A fin de determinar esto, uno analiza (entre otras cosas) la naturaleza y el costo neto del acomodo; el número de empleados, el tipo de operaciones y los recursos económicos de la instalación, y de la entidad empresarial mayor de la que éste

puede formar parte; y el impacto del acomodo en el funcionamiento de la instalación. Si el costo le generaría una carga excesiva al negocio del empleador, el empleador puede ofrecerle a la persona con la discapacidad la oportunidad de suministrar su propio acomodo, o puede ayudar a esa persona a obtener recursos con los cuales pagar el acomodo. Si los empleadores piensan en los acomodos como “reforzadores de productividad” (similares a otros que existen en el lugar de trabajo), éstos se vuelven parte del costo de hacer negocios.

¿Cuáles acomodos podrían ofrecerse durante el proceso de selección de empleados?

Durante el proceso de contratación, los empleadores buscan determinar si los solicitantes de empleo tienen las habilidades, experiencia, educación y otra formación necesaria para realizar las funciones esenciales del trabajo. Esto es igual independientemente de si existe una discapacidad; los empleadores necesitan información similar sobre cada solicitante de empleo a fin de tomar decisiones de contratación eficaces. A fin de brindar un acceso equitativo a este proceso, a veces es necesario ofrecer acomodos específicos.

Por ejemplo, si un impedimento visual impide que una persona lea y llene una solicitud de trabajo impresa, él o ella se podría desanimar y dudar en solicitar el empleo (aunque el trabajo mismo requiera una visión mínima). Los empleadores potenciales pueden atraer y retener a candidatos calificados ciegos y/o con impedimentos visuales al ofrecer opciones accesibles durante el proceso de solicitud

de empleo. Las opciones podrían incluir lo siguiente:

- enviarle la solicitud al candidato por correo;
- ofrecerle a un solicitante de empleo que no tenía una cita previa que se lleve el formulario a su casa, le ayuden a llenarlo, y lo devuelva por correo o en persona;
- o
- ofrecer una solicitud electrónica para llenar en línea.

De igual modo, información específica sobre la accesibilidad puede ser útil para un entrevistado que es ciego o tiene impedimentos visuales. Un empleador podría ofrecer apropiadamente cualquiera de los siguientes tipos de asistencia:

- indicaciones para llegar en automóvil (el candidato podría estar en capacidad de conducir con asistencia tecnológica, o conseguir un chofer);
- la ubicación de la parada más cercana de transporte público; y/o
- asistencia para trasladarse desde el área de recepción hasta el lugar de la entrevista al preguntarle, “¿Le gustaría tomar mi brazo?” En este caso, el candidato podría coger su brazo ligeramente justo por encima del codo y seguirlo a un paso atrás, o podría optar por seguirlo sin asistencia.

Al igual que con cualquier posible empleado, la atención a los indicios no verbales y el respeto a los límites apropiados facilitarán el proceso de entrevista. Se debe ofrecer asistencia pero no se debe insistir en ello, y si está presente un animal guía, no se le debe acariciar ni distraer.

Aunque todas las entrevistas requieren cuidado para evitar expresarse de manera poco sensible o sesgada, no hay necesidad de evitar el uso del lenguaje y expresiones normales y habituales con un entrevistado que es ciego o tiene impedimentos visuales. Frases como las que se mencionan a continuación son apropiadas:

- “¿Ve qué le quiero decir?”
- “¿Quiere ir a ver el área de trabajo?”
- “Espero verlo/la de nuevo”.

¿Cómo se puede mantener y mejorar la productividad?

Cuando se vuelve necesario un acomodo requerido por la ADA, el empleador y el empleado pueden trabajar juntos para realizar una lluvia de ideas e investigar sobre opciones de equipos y/o reestructuración del trabajo. La persona que solicita un acomodo ha vivido (y posiblemente trabajado) con su discapacidad, y posiblemente ya sepa qué mantendrá la productividad de la manera más eficaz. Podría ser necesario adquirir la asistencia tecnológica (AT) apropiada a fin de proporcionar el acomodo adecuado. El término “AT” incluye cualquier artículo, equipo o sistema de productos (tanto si se adquieren productos disponibles comercialmente o que éstos se modifiquen o personalicen) que se utiliza para aumentar, mantener o mejorar las capacidades funcionales de las personas con discapacidades. Los servicios de AT incluyen cualquier servicio que ayuda directamente a una persona con una discapacidad a seleccionar, adquirir o utilizar un equipo de AT.

Asistencia tecnológica de baja tecnología

La AT puede mejorar la productividad del empleado, y no tiene que ser complicada ni cara. Las soluciones de AT de baja tecnología incluyen las siguientes:

- aparatos de ampliación (por ejemplo, una lupa de mano);
- una gota de silicona que se coloca en una perilla, interruptor o botón (que permita que la persona ciega alinee los controles en una maquina);
- un rotulador ancho de punta de fieltro para escribir etiquetas de carpetas de archivos (que pueden ser leídas por una persona con un impedimento visual);
- mensajes electrónicos y correo de voz en vez de notas escritas;
- un lector humano para los materiales impresos y escritos a mano que no se pueden convertir electrónicamente;
- compartir o intercambiar tareas del trabajo entre los empleados a fin de maximizar las fortalezas;
- Etiquetas en braille en las máquinas expendedoras; y/o
- etiquetas accesibles para los contenedores de piezas.

Los empleados que son ciegos o tienen una baja visión podrán recomendar soluciones sencillas adicionales.

Asistencia tecnológica de alta tecnología

El software y los equipos informáticos de adaptación pueden proporcionar vistas de pantalla de tamaño ampliado y reproducción de voz o en braille. Esta AT ha sido desarrollada para el sistema operativo de Windows. La Mac de Apple puede ampliar el tamaño de la información

en el monitor e incluye un paquete de programas de lector de pantalla que se llama Voiceover.

- Los sistemas de Reconocimiento óptico de caracteres (OCR, por sus siglas en inglés), llamadas “máquinas de lectura”, incluyen un escáner y software de reconocimiento. Los materiales impresos se escanean a una computadora y la información se muestra en un monitor. Una persona que es ciega o tiene impedimentos visuales puede acceder a la información mediante una ampliación de la vista en la pantalla, un lector de pantalla o una vista actualizable en braille. Las oficinas pueden tener sistemas de escáner, impresora/copiadora que sólo requieren una adaptación adicional. Los precios de los escáneres son de \$100 a 700. El precio del software de Reconocimiento óptico de caracteres, que está diseñado para ser utilizado por personas con ceguera, es de \$100 a \$1000. Algunos de los paquetes de escaneo más populares son Openbook, Kurzweil 1000 y Text Cloner. Un sistema de OCR independiente sin monitor cuesta alrededor de \$2900.
- Los programas de ampliación de la vista en la pantalla utilizan software para ampliar el tamaño del texto y gráficos de 2X a 36X en un monitor de computadora. Utilizar monitores más grandes o duales también ayudará a los empleados que usan estos programas de ampliación. Tanto MAGic como ZoomText, los dos programas de ampliación de pantalla más vendidos, cuestan alrededor de \$600 cada uno.
- Los sistemas de lectura de pantalla producen una lectura del texto en el monitor de la computadora con una voz sintetizada. La mayoría de los lectores de pantalla tiene una voz robótica, pero hay programas de software disponibles que hacen que suenen más humanas. Aunque algunos programas de software que utilizan un mouse o son muy gráficos pueden ser más difíciles de leer para un lector de pantalla, hay formas de trabajar con eso. Estos programas proporcionar una reproducción en audio de los contenidos en la pantalla, lo cual incluye los menús, cuadros de diálogo, texto y otros mensajes que usualmente se visualizan en Windows. Estos programas cuestan entre \$500 y \$1000. Algunos programas de lectura de pantalla populares son JAWS para Windows, Window-Eyes y System Access.
- Los sistemas de aumento o magnificación electrónicos (que también son conocidos como circuitos cerrados de televisión o CCTV) utilizan una cámara de movimiento modificada para aumentar el tamaño de los materiales impresos y mostrarlos, usualmente en un monitor de 19 pulgadas. Este equipo permite que una persona que tiene algo de visión utilizable lea materiales impresos y llene formularios. Los sistemas de CCTV a menudo son la mejor manera de que una persona con algo de visión funcional lea materiales impresos visualmente. Están disponibles sistemas en blanco y negro, pero la mayoría de las personas opta por la variedad de colores de fondo y en primer plano que ofrece un sistema a color con un costo promedio de \$2500.

Algunos sistemas portátiles utilizan una cámara que se puede conectar a un televisor. Estos sistemas cuestan entre \$500 y \$1000. Requieren que el usuario sostenga la cámara, lo cual puede presentar limitaciones para una persona con una discapacidad física.

- La emisión en braille utiliza un equipo actualizable de braille para mostrar hasta 80 caracteres de texto a la vez. Esto permite que una línea entera de información sea leída de un monitor. Aunque no hay un precio típico para un equipo de braille actualizable, los costos son alrededor de \$110 por celda de braille (la mayoría tiene 40-60 celdas). Algunos equipos actualizables populares son Brail-leNote, PACmate y Braille Sense. Los tres equipos funcionan como una salida de braille actualizable para la computadora, y también son asistentes digitales personales independientes (PDAs, por sus siglas en inglés).
- Se pueden crear documentos en braille utilizando un programa de traducción de braille y un dispositivo de estampado en relieve con papel grueso especial para braille. Los programas de traducción usualmente cuestan aproximadamente \$400, y los equipos para estampar cuestan alrededor de \$3000 en promedio.

Todos estos programas de software y equipos informáticos de asistencia tecnológica fueron diseñados para funcionar con el sistema operativo de Windows. También funcionan con la mayoría de los programas de software comerciales. Asimismo, las empresas de AT

generalmente ofrecen servicio al cliente para ayudar con la compatibilidad.

Al considerar el costo de los acomodos, un empleador debe revisar los gastos por todo el sistema informático de la empresa y los recursos económicos globales del centro de trabajo antes de decidir si el equipo que se necesita para mejorar la productividad del empleado con impedimentos visuales es demasiado caro. En algunos casos, la persona que es ciega podría ya contar con el equipo necesario. Los servicios de rehabilitación vocacional posiblemente también puedan ayudar. Por lo general, probablemente maximicen la productividad las áreas de trabajo bien equipadas y organizadas individualmente según los trabajadores que las utilizan.

Consejos para la capacitación en el trabajo

Los empleados con ceguera o impedimentos visuales necesitan la misma capacitación inicial para un nuevo puesto que sus colegas videntes. Proporcionar orientación para la empresa y el trabajo, y considerar si la instrucción verbal por sí sola o una combinación de instrucción participativa, escrita y verbal es la forma más eficaz, facilitarán la orientación para todos los empleados nuevos. Los materiales impresos deben estar disponibles en un medio accesible.

Gestión del desempeño

En cualquier lugar de trabajo, el supervisor debe establecer un ambiente que promueve la productividad y el trabajo de calidad. Los empleados con ceguera o impedimentos visuales tienen las mismas aspiraciones profesionales que los demás empleados y se

puede esperar que ellos aporten de manera similar a estas metas, siempre y cuando se proporcione la capacitación adecuada y materiales accesibles. Al igual que los demás, ellos quieren saber cuándo tienen un buen desempeño y cuándo necesitan hacer las cosas de otra manera. Es esencial una comunicación clara, y las evaluaciones de desempeño se deben realizar utilizando los mismos criterios para todos los empleados de igual nivel. Si el empleado ha recibido comentarios sobre el desempeño a lo largo del año, la evaluación anual de desempeño no debe traer ninguna sorpresa.

Una forma en que los empleadores pueden apoyar la productividad de los empleados con ceguera o impedimentos visuales es mediante la revisión periódica de los equipos de adaptación para asegurarse de que funcionan bien y satisfagan las necesidades de los empleados. Realizar mejoras cuando sean necesarias puede ayudar a los empleados que necesitan AT a mantenerse competitivos en sus campos.

Una agencia local de rehabilitación vocacional, un centro de rehabilitación para personas con ceguera o un proveedor de servicios de rehabilitación pueden proporcionar más información sobre mantener y mejorar la AT para mantenerse actualizados con las nuevas tecnologías, sobre la compatibilidad de los productos y los precios actuales.

Capacitación y ascensos

Brindar las mismas oportunidades para el avance profesional (asistir a capacitaciones fuera de la ciudad, realizar presentaciones en conferencias profesionales, capacitar a nuevos trabajadores) que a los empleados comparables permite que los trabajadores

con ceguera o impedimentos visuales crezcan con y a través de sus trabajos, al igual que sus compañeros de trabajo. Si se requiere realizar acomodados para tener acceso a dichas oportunidades, éstos se deben proporcionar según lo identificado por el empleado. En todo caso, los empleadores pueden crear un entorno laboral positivo y productivo al usar los mismos enfoques y criterios para la planificación y los ascensos que usan para todos los empleados, para los empleados con ceguera o impedimentos visuales.

Recursos

Diversos recursos ofrecen asistencia para la adaptación laboral a empleadores y sus empleados con ceguera o impedimentos visuales. Los diálogos sobre los acomodos siempre deben empezar con el empleado. Hay diversas organizaciones que pueden proporcionar información adicional:

ADA Disability and Business Technical Assistance Center Hotline
(Línea directa del Centro de Asistencia Técnica para Personas con Discapacidades y Negocios de la ADA)
800.949.4232 (voz/TTY)

American Council of the Blind
(Consejo Americano para Personas con Ceguera)
2200 Wilson Boulevard, Suite 650,
Arlington, VA 22201
800.424.8666 o visite <http://www.acb.org>

American Foundation for the Blind
National Technology Center
(Centro Nacional de Tecnología de la Fundación Americana para Personas con Ceguera)
2 Penn Plaza, Suite 1102, New York, NY 10121
L-V, 8:30 a.m. – 4:30 p.m.
212.502.7600 o visite www.afb.org

“Career Connect” (Conexión Profesional) de la AFB brinda recursos para los empleadores, entre ellos una sección de “lugares de trabajo virtuales”, donde los empleadores pueden lograr una comprensión integral de los usos actuales de la AT en el lugar de trabajo por personas con ceguera o impedimentos visuales.

Equal Employment Opportunity Commission
(Comisión de Igualdad de Oportunidades de Empleo)
131 M Street NE, Washington, DC 20507
Asistencia Técnica
800.669.4000 (voz)
800.669.6820 (TTY)
Publicaciones
800.669.3362 (voz)
800.669.3302 (TTY)

Job Accommodation Network (JAN)
(Red de Acomodos en el Trabajo)
800.526.7234 (voz)
877.781.9403 (TTY) o visite <http://askjan.org>

Los empleadores pueden hablar con Asesores de Factores Humanos sobre una persona con una discapacidad (no se limita únicamente a la ceguera o la baja visión). El asesor realiza una búsqueda en la base de datos de JAN para obtener información sobre los requisitos funcionales del trabajo, las limitaciones funcionales del empleado, factores del entorno, etc. La búsqueda proporciona información sobre situaciones similares, nombres y direcciones de recursos adecuados y asesoría sobre asistencia tecnológica.
Listado de las agencias de rehabilitación vocacional estatales de asistencia para personas con ceguera
Visite www.ncsab.org/ncsab_directory.htm

National Federation of the Blind (NFB)
(Federación Nacional de Personas con Ceguera)
200 East Wells Street, Baltimore, MD 21230
410.659.9314 o visite <http://www.nfb.org>

Rehabilitation Research & Training Center (RRTC) on Blindness and Low Vision at Mississippi State University
(Centro de Investigación y Capacitación de Rehabilitación de la Ceguera y la Baja Visión de la Universidad Estatal de Mississippi)
800.675.7782 o visite
www.blind.msstate.edu

El RRTC puede proporcionar asistencia técnica para empleadores que están considerando contratar a una persona con un impedimento visual o tratando de retener a un empleado valioso que está experimentando una pérdida de la visión.

Services (or Commission) for the Blind (Servicios (o Comisión) para Personas con Ceguera)
(busque en el directorio telefónico local bajo agencias estatales o rehabilitación vocacional)
Algunas de estas agencias tienen centros de tecnología donde los empleadores pueden ver equipos de adaptación.

Vocational Rehabilitation Division (División de Rehabilitación Vocacional)
(en estados que no tienen una agencia independiente para personas con ceguera)

Renuncia de Responsabilidades

El presente material fue producido por el Employment and Disability Institute del ILR School de la Universidad de Cornell, y financiado por una subvención del National Institute on Disability and Rehabilitation Research (NIDRR) (subvención N° H133D10155).

La U.S. Equal Employment Opportunity Commission (Comisión de Igualdad de Oportunidades de Empleo de EE.UU.) ha revisado la precisión de su contenido. Sin embargo, las opiniones sobre la Americans with Disabilities Act (Ley para Personas con Discapacidades), ADA, expresadas en este material son las del autor y no reflejan necesariamente el punto de vista de la Comisión o del editor. Las interpretaciones de la ADA de la EEOC aparecen reflejadas en sus reglamentos de la ADA (29 CFR Parte 1630), Manual de Asistencia Técnica para el Título I de la Ley, y la Enforcement Guidance (Orientación para Cumplimiento de la EEOC).

La Universidad de Cornell está autorizada por el NIDRR para proporcionar información, materiales y asistencia técnica a las personas y entidades cubiertas por la Ley para Personas con Discapacidades (ADA). Usted debe tener presente que el NIDRR no se hace responsable de hacer cumplir la ADA. El único propósito de la información, los materiales y la asistencia técnica es servir de orientación informal y no son una determinación de sus derechos o responsabilidades legales en virtud de la Ley ni son vinculantes para las entidades con responsabilidades de hacer cumplir la ADA.

La Comisión de Igualdad de Oportunidades de Empleo ha publicado guías sobre la ejecución de la Ley que ofrecen aclaraciones adicionales de diversos elementos de las disposiciones del Título I de la ADA. Copias de las guías están disponibles para ver y descargar en el sitio web de la EEOC en: <http://www.eeoc.gov>

Acerca de este folleto

Este folleto es uno de una serie sobre prácticas de recursos humanos y acomodados en el lugar de trabajo para personas con discapacidades editada por Susanne M. Bruyère, Ph.D., CRC, Directora, Employment and Disability Institute, Cornell University ILR School.

Fue revisado y actualizado en mayo de 2010 por personal del Rehabilitation Research and Training Center on Blindness and Low Vision (Centro de Investigación y Capacitación de Rehabilitación de la Ceguera y la Baja Visión) de Mississippi State University. El folleto original fue redactado en enero de 1994 por Mary B. Dickson, Presidenta, Creative Compliance Management.

Estas actualizaciones y la elaboración de folletos nuevos son financiadas por Cornell, los Centros de Asistencia Técnica para Personas con Discapacidades y Negocios, y otros colaboradores.

El texto completo de este folleto, y de otros en esta serie, se puede hallar en www.hrtips.org.

Se puede obtener más información sobre la accesibilidad y los acomodados llamando a la Red Nacional de la ADA al 800.949.4232 (voz/ TTY), y en www.adata.org.

Información de Contacto:

Susanne M. Bruyère, PhD., CRC
Directora, Instituto de Empleo Y Discapacidad
Universidad de Cornell
Escuela ILR
201 Dolgen Hall
Ithaca, New York 14853-3201

Voz: 607.255.7727

Fax: 607.255.2763

TTY: 607.255.2891

Correo electrónico: smb23@cornell.edu

Web: www.edi.cornell.edu

Para ver todos los folletos de esta serie, por favor visite:

www.hrtips.org

