

eScholarship@UMassChan

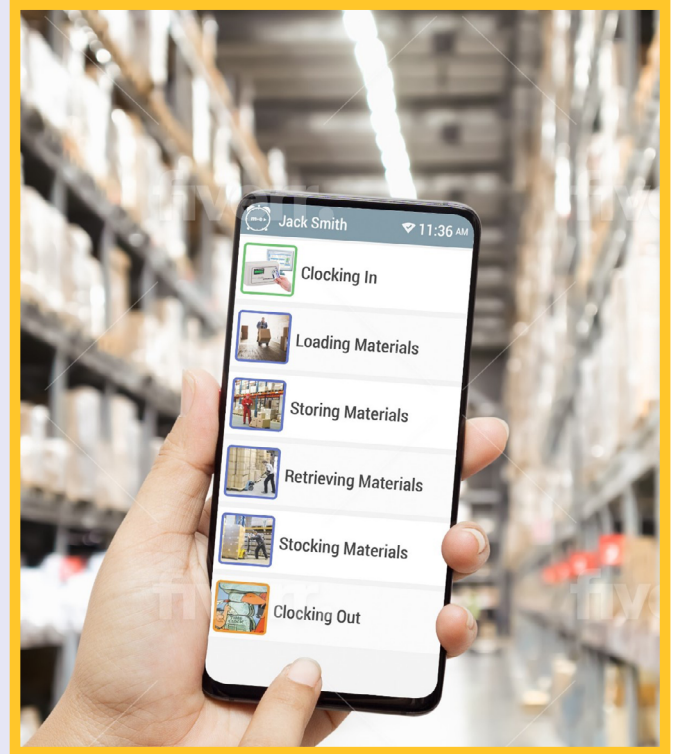
Why and How Electronic Job Coaches Improve Employment for People with Disabilities [English and Spanish versions]

Item Type	CeKTER (Center on Knowledge Translation for Employment Research)
Authors	Sutter, Steve;CeKTER
Citation	Sutter, S. and CeKTER. (2023). Why and How Electronic Job Coaches Improve Employment for People with Disabilities. Worcester, MA: UMass Chan Medical School, Department of Psychiatry, Implementation Science and Practice Advances Research Center (iSPARC), Center on Knowledge Translation for Employment Research.
DOI	10.7191/pib.51650
Publisher	UMass Chan Medical School
Rights	Copyright © 2023 UMass Chan Medical School and Boston University
Download date	2026-01-08 00:07:05
Item License	https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/
Link to Item	https://hdl.handle.net/20.500.14038/51650

Cómo y por qué los asesores laborales electrónicos mejoran el empleo para las personas con discapacidad

Conclusiones clave

- + Las políticas orientadas a mejorar el empleo competitivo e integrado de las personas con discapacidad no pueden implementarse sin apoyos laborales que sean eficaces y eficientes.
- + Las personas con discapacidad intelectual (DI) se desenvuelven mejor y prefieren los asesores laborales electrónicos que las orientan en las tareas necesarias para lograr resultados exitosos, en lugar de los apoyos tradicionales obsoletos, como las carpetas plastificadas.
- + Los supervisores y asesores laborales no tienen el tiempo necesario para dar instrucciones individualizadas, específicas para cada puesto de trabajo, y podrían no contar con las habilidades requeridas para desarrollar análisis de tareas claros y precisos.
- + Se desarrolló y puso a prueba una solución de asesoría laboral electrónica que ofrece a los proveedores un método eficiente y lógico para el análisis de tareas. Este asesor laboral simplifica el proceso de creación de tareas paso a paso para empleados con DI, y permite a los proveedores personalizar tanto el nivel de detalle como el tipo de interacción que se ofrece al empleado.
- + Las investigaciones demostraron que esta herramienta electrónica redujo en 32 horas el tiempo que un asesor laboral dedica a cada persona con DI, y que el 92 % de las personas con DI encuestadas reportaron más goce y compromiso en el trabajo al utilizar la aplicación.



“ Uno de los principales desafíos en los apoyos laborales es que el personal encargado del acompañamiento práctico y presencial por lo general no dispone del tiempo ni de la capacitación adecuada para elaborar instrucciones claras y precisas, adaptadas a múltiples trabajadores con necesidades diversas en distintos entornos. Los asesores y supervisores necesitan herramientas que les permitan elaborar, registrar y ajustar indicaciones e instrucciones de forma eficaz y eficiente, a medida que ocurren cambios en tiempo real.

Historia del desarrollo de una aplicación de asesoría laboral electrónica

Aunque la Ley de Innovación y Oportunidades para la Fuerza Laboral de 2014 (*Workforce Innovation and Opportunities Act*) refuerza el compromiso federal y estatal con el empleo de personas con discapacidad, aún existen millones de estadounidenses con discapacidades intelectuales leves a moderadas que siguen desempleados.

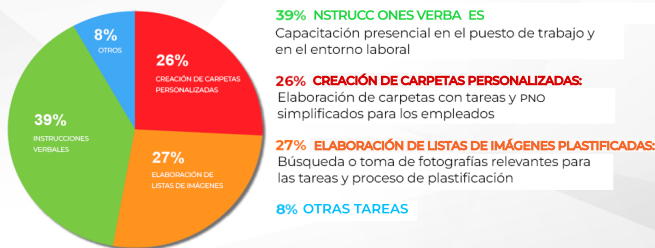
- + Para tener éxito en un empleo competitivo, los trabajadores con DI requieren ayuda con la memoria, la secuencia y planificación de tareas, y la gestión del tiempo. Estas habilidades comúnmente se denominan funcionamiento ejecutivo. Por lo general, los empleadores

no cuentan con la capacitación necesaria para dirigir adecuadamente a personas con DI que enfrentan este tipo de desafíos. Esta responsabilidad recae en los asesores laborales, promotores de empleo o especialistas en empleo (es decir, los proveedores) y en las agencias que ofrecen estos servicios.

- + Sin herramientas eficaces y eficientes que respalden el funcionamiento ejecutivo de los individuos con DI, las políticas orientadas a fomentar su empleo competitivo e integrado pueden traducirse en una carga difícil de manejar para los proveedores.
- + Los empleos actuales son más complejos. Los proveedores necesitan herramientas que les permitan elaborar, registrar y ajustar indicaciones e instrucciones de forma eficaz y eficiente, a medida que ocurren cambios en tiempo real. No obstante, es posible que no cuenten con el tiempo y/o las habilidades necesarias para generar instrucciones claras y precisas para múltiples personas con DI en distintos entornos.

Los enfoques tradicionales para apoyar a trabajadores con DI requieren mucho tiempo y son menos eficaces

RESPONSABILIDADES DE LOS ASESORES LABORALES POR PERSONA ATENDIDA SIN TECNOLOGÍA DE APOYO



Las investigaciones previas confirmaron que las aplicaciones de asesoría laboral electrónica son una mejor solución

Diversos estudios han demostrado que las personas con DI se desenvuelven mejor y prefieren las aplicaciones de asesoría electrónica que dan las instrucciones, en lugar de la supervisión presencial constante o intensiva ("supervisión helicóptero"). Los beneficios de estas tecnologías de asesoría se han demostrado en múltiples proyectos de investigación^{1,2,3}. Los trabajadores simplemente utilizan la aplicación de asesoría en su teléfono o dispositivo móvil, el cual pueden portar en la mano o sujetar en el brazo para recibir instrucción manos libres. Un enfoque común

en estos asesores electrónicos consiste en sincronizar con la aplicación los cambios en el entorno o en la acción del trabajador, lo que permite avanzar automáticamente a la siguiente indicación. De este modo, las instrucciones guían al trabajador paso a paso en sus tareas programadas.

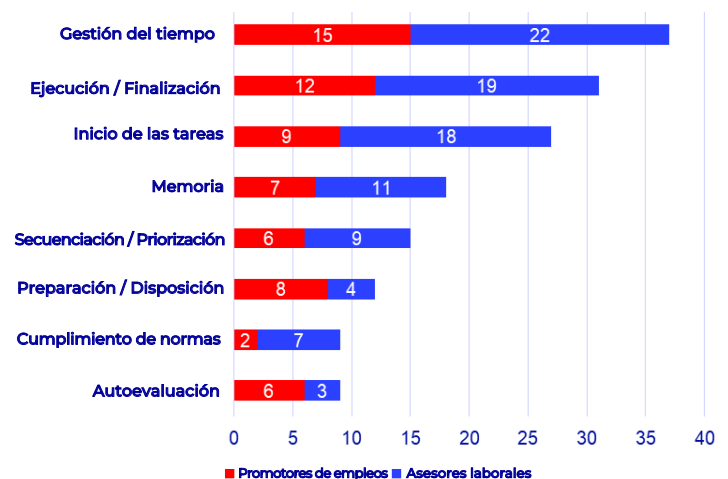
La misión de desarrollar una aplicación mejorada de asesoría laboral electrónica

CreateAbility Concepts, Inc. recibió financiamiento federal del Instituto Nacional de Investigación sobre Discapacidad, Vida Independiente y Rehabilitación (NIDILRR, por sus siglas en inglés) mediante dos subvenciones de innovación para pequeñas empresas, con el objetivo de llevar a cabo investigaciones en esta área.

Con el fin de identificar las necesidades de empleadores, proveedores y trabajadores con DI, el equipo de investigación de CreateAbility recopiló datos de supervisores, empleadores y prestadores de servicios de empleo para personas con DI. Estas entrevistas se utilizaron para determinar los requisitos de un sistema ideal que permitiera mejorar los procesos de instrucción, asesoría, seguimiento del progreso y gestión de equipos de empleados con DI. Se pidió a los proveedores que informaran sobre los principales desafíos que enfrentan al brindar apoyo a trabajadores con DI. Los resultados se presentan en la **Figura 1**.

Figura 1: Desafíos relacionados con el funcionamiento ejecutivo que experimentan los individuos con DI en el trabajo

Preocupaciones del personal con respecto a las tareas



Otra investigación solicitó a supervisores y asesores que priorizaran una lista de características y funciones que desearían ver en un asesor electrónico. Los resultados de 42 encuestados se presentan en la **Tabla 1** en la siguiente página.

Tabla 1 Prioridad asignada a las principales características y funciones de un asesor electrónico (N = 42 supervisores / empleadores)

Prioridad asignada	Principales características y funciones
1	Seguimiento de la productividad
2	Detección y redirección de empleados que se desvían de la tarea
3	Generación de consenso con el personal
4	Generación de informes y documentación
5	Búsqueda de ejemplos similares que se puedan aprovechar
6	Modificación ligera y reutilización
7	Reordenamiento de la secuencia de instrucciones
8	Cambio en el método de dar instrucciones

La investigación también incluyó una encuesta a 33 trabajadores con DI para determinar los requisitos de un sistema ideal que les ayudara a completar sus tareas asignadas. Los resultados se presentan en la **Tabla 2** a continuación.

Tabla 2 Prioridad asignada a las principales características y funciones (N = 33 trabajadores con DI)

Prioridad asignada	Principales características y funciones
1	Ayudarme a recordar qué debo hacer a continuación.
2	Decirme [por ejemplo, recordarme] a dónde debo ir después.
3	Informar a mi jefe que estoy haciendo un buen trabajo.
4	Avisarme si mi jefe me está buscando.
5	Avisarme antes de quedarme sin _____. [por ejemplo, suministros / materiales]
6	Contar la cantidad de _____ que terminé. [por ejemplo, unidades completadas]
7	Ser silenciosa a veces. [por ejemplo, dar indicaciones solo cuando sea necesario]
8	Ayudarme a saber si estoy atrasado. [por ejemplo, voy demasiado lento / tarde]

La investigación identificó un problema: **Los asesores y supervisores necesitan herramientas que les permitan elaborar, registrar y ajustar indicaciones e instrucciones de forma eficaz y eficiente para cada persona, a medida que ocurren cambios en tiempo real.**

Se realizó una investigación para identificar las especificaciones de esta nueva herramienta de asesoría electrónica para asesores y supervisores. La aplicación fue perfeccionada, y se llevaron a cabo evaluaciones exhaustivas tanto en laboratorio como en entornos laborales para medir su impacto en supervisores y empleados con DI.

Diseño de un asesor laboral electrónico con base en los resultados de la investigación

“WhenWear Advisor” es una aplicación interactiva de asesoría laboral electrónica basada en la nube, desarrollada para los proveedores a partir de la investigación realizada por CreateAbility. Mediante esta aplicación, los proveedores pueden convertir de manera eficiente las tareas en los detalles esenciales que necesita el trabajador móvil con DI, y luego transferir las instrucciones correspondientes de manera inalámbrica al asesor electrónico del trabajador. Esta herramienta ofrece a los proveedores un método de análisis de tareas eficiente y lógico, que simplifica el proceso de creación de trabajos paso a paso para empleados con DI, al:

- + **Hacer un seguimiento de la productividad en tiempo real.** Esto incluye marcas de tiempo al completar cada tarea y notificaciones cuando no se han finalizado dentro del plazo establecido. La aplicación permite a supervisores, empleadores y proveedores realizar un seguimiento remoto del cumplimiento de tareas del empleado mediante un panel de control en línea.
- + **Promoción automática de técnicas de retirada gradual de apoyos** o reducción progresiva en la frecuencia de las indicaciones, con el fin de disminuir la dependencia.

WhenWear Advisor ofrece múltiples opciones que facilitan a los proveedores la creación de tareas:

1. **Biblioteca de tareas** con más de 200 tareas genéricas preprogramadas, de uso común, que los proveedores pueden seleccionar (y modificar, de ser necesario), por ejemplo:
 - + **Limpieza y mantenimiento:** barrer, trapear, tender camas, limpiar baños, mantenimiento de la cocina, etc.
 - + **Servicio de comidas:** atención al cliente, reposición de condimentos, limpieza de mesas, gestión de residuos.

- 2. **Repositorio privado** para tareas específicas patentadas de una agencia, proveedor o empresa en particular (por ejemplo, McDonald's, Walmart, Panera Bread, etc.).
- 3. **Plataforma para crear tareas personalizadas** para aquellas actividades que no figuren en el repositorio público o privado. Los proveedores pueden "crear una nueva tarea", asignarle un nombre y grabar las instrucciones directamente desde su teléfono o tableta.

- + **Optimización del proceso de búsqueda de tareas** ya que le permite al proveedor ingresar un conjunto mínimo de datos para describir el trabajo a realizar, y luego utilizar las capacidades automáticas del sistema para encontrar la mejor coincidencia en la biblioteca, o bien generar una plantilla que le permita crear un nuevo conjunto de instrucciones. Los proveedores pueden usar la aplicación en cualquier momento para asignar tareas al empleado con DI, utilizando el formato que mejor se adapte a sus necesidades.

WhenWear Advisor se adapta a las necesidades del empleado

Puede ayudar a los empleados con DI a:

- + Trabajar con mayor confianza y sin supervisión inmediata
- + Mantenerse enfocados en sus tareas mediante alertas específicas
- + Recibir instrucciones personalizadas, acordes al entorno laboral y a los requisitos del puesto
- + Usar distintos tipos de instrucciones que les permitan, progresivamente, depender menos del dispositivo



Vea WhenWear Advisor en acción

Ahora veamos cómo funciona WhenWear Advisor

Presentado por Steve Sutter, investigador principal del estudio y presidente y director ejecutivo de CreateAbility Concepts, Inc







Vea [el video](#) en el canal de YouTube de CeKTER para descubrir cómo funciona WhenWear

Esta aplicación basada en la investigación es útil para todos los involucrados

WhenWear Advisor potencia el trabajo de los proveedores al:

- + Realizar un seguimiento de la productividad en tiempo real, ya que permite a los asesores laborales monitorear el cumplimiento de tareas de forma remota a través de un panel de control en línea.
- + Promover automáticamente técnicas de retirada gradual de apoyos para reducir progresivamente la dependencia a ellos:

WhenWear Advisor simplifica la colocación laboral para los proveedores:

- + Los empleadores valoran que los empleados requieren menos supervisión y cometen menos errores
- + A los empleados les agrada contar con más independencia y flexibilidad
- + Los asesores laborales pueden retirarse del proceso más rápidamente (gracias a la extensa biblioteca de ejemplos, al análisis de tareas y a la supervisión remota), y recuperan tiempo que antes dedicaban a sistemas de apoyo obsoletos

WhenWear Advisor: Beneficios para el asesor laboral

La aplicación fue validada como una plataforma eficaz para ayudar a asesores y proveedores a crear tareas de manera más autónoma, con menos ayuda y menos errores (en comparación con los métodos actuales), permitiendo así que los empleados con DI cumplan correctamente con sus trabajos.

Los proveedores reportaron una reducción promedio de 32 horas por persona atendida, gracias a:

- + Una reducción combinada del 44 % en el tiempo dedicado a desarrollar y mantener carpetas y listas de imágenes.
- + Una reducción combinada del 45 % en las instrucciones verbales y en el tiempo necesario para resolver problemas de capacitación.
- + Un ahorro del 12 % en desplazamientos innecesarios al lugar de trabajo para resolver dificultades del empleado, como problemas de memoria o de secuencia.
- + Una reducción del 11 % en el tiempo dedicado a tareas de apoyo adicionales, como verificar que el trabajo se esté realizando correctamente y con la calidad adecuada (gracias a la función de verificación mediante imágenes).
- + Los empleadores y proveedores pueden avanzar con la contratación de personas con DI sin necesidad de capacitación especializada en encadenamiento y análisis de tareas. Los proveedores lograron aumentar el tiempo de permanencia de los empleados en el puesto de trabajo, lo que les permitió incrementar sus reembolsos del 38 % al 62 %.
- + Con el uso de la aplicación, los proveedores pueden retirarse del proceso de apoyo más rápidamente, lo que les permite concentrarse en capacitar a nuevos empleados.
- + Los empleadores mostraron una mayor disposición a contratar a más personas con discapacidad intelectual gracias al uso de la aplicación.



Beneficios de WhenWear Advisor para el trabajador con DI:

- + 99 de los 121 participantes del estudio (82 %) adoptaron la aplicación como su forma preferida de asesoría laboral.
- + 112 personas (92 %) indicaron haber experimentado un mayor nivel de goce y compromiso con su trabajo al utilizar la aplicación.
- + Quienes prefirieron la aplicación como su principal forma de asesoría laboral la utilizaron en promedio el 87 % del tiempo que pasaron en el lugar de trabajo.
- + Las personas con DI reportaron mayores sensaciones de independencia y menor ansiedad respecto al trabajo, al contar con su “asesor” (la aplicación) en todo momento.



Referencias

1. Davies, D. K., Stock, S. E., Wehmeyer, M. L. (2002). Enhancing independent task performance for individuals with mental retardation through use of a handheld self-directed visual and audio prompting system. *Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities, 37*(2), 209-18.
2. Ayres, K. M., & Langone, J. (2008). Video supports for teaching students with developmental disabilities and autism: Twenty-five years of research and development. *Journal of Special Education Technology, 23*(3), 1-8.
3. Wehmeyer, M. L., Tassé, M. J., Davies, D. K., & Stock, S. (2012). Support needs of adults with intellectual disability across domains: The role of technology. *Journal of Special Education Technology: A Publication of Utah State University, the Association for Special Education Technology, and the Technology and Media Division of the Council for Exceptional Children, 27*(2), 11-22

Para más información

“WhenWear Advisor” ya está disponible comercialmente como MeMinder. Para obtener más información y acceder a la aplicación MeMinder, visite <https://www.createabilityinc.com/the-employment-suite>

Agradecimientos

La elaboración de este informe fue financiada por el Instituto Nacional sobre la Investigación de Discapacidad, Vida Independiente y Rehabilitación (NIDILRR), subvención n.º 90DPEM0004. El contenido fue financiado por NIDILRR a través de subvenciones otorgadas a CreateAbility Concepts, Inc. (#90BI0029 y #90BISB0009). NIDILRR es un centro dentro de la Administración para la Vida Comunitaria (ACL), del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS). El contenido de este informe no representa necesariamente la política de NIDILRR, ACL o HHS y no debe interpretarse como un respaldo por parte del Gobierno Federal.

Cita sugerida

Sutter, S. y CeKTER. (2023). Why and How Electronic Job Coaches Improve Employment for People with Disabilities. Worcester, MA: UMass Chan Medical School, Department of Psychiatry, Implementation Science and Practice Advances Research Center (iSPARC), Center on Knowledge Translation for Employment Research.

