



GENERALITAT
VALENCIANA

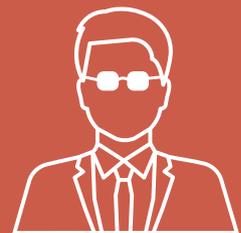


INVAT-TUR

GUÍA DE ADAPTACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO PARA LA

INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

EN EL SECTOR TURÍSTICO





Índice de contenidos



1. Introducción

pág. 4

2. Conceptos claves para la inclusión laboral de personas con discapacidad

pág. 10

3. Cómo usar las fichas de adaptación de puestos de trabajo

pág. 22

4. Conclusiones y recomendaciones

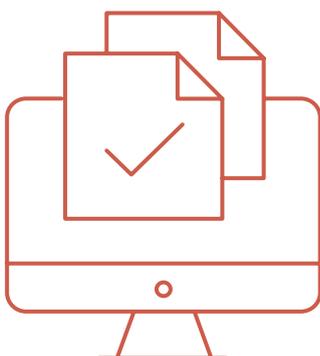
pág. 26

5. Documentos consultados

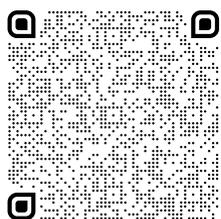
pág. 28

6. Entidades colaboradoras

pág. 30



Documentación técnica (*en línea*)



Anexo I:

Fichas de adaptaciones de puestos de trabajo

Anexo II:

Recomendaciones para la accesibilidad del puesto de trabajo y tecnología de apoyo

Anexo III:

Normativa de Accesibilidad de aplicación en entornos laborales

01.



Introducción

En los últimos años, se han intensificado las acciones por parte de organismos internacionales para abordar la inclusión de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la sociedad en general, considerando el tema en la agenda pública (Naciones Unidas, UNICEF, UNESCO, BID, CEPAL, entre otros). Particularmente, el acceso al empleo de personas con discapacidad constituye varias de las metas de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas: la meta 8 sobre el trabajo decente y crecimiento económico para todos; la meta 10, sobre reducción de las desigualdades, y la meta 17, con alianzas para lograr los objetivos. Asimismo, los efectos derivados del empleo de personas con discapacidad conllevan a acciones relativas a la mejora de la salud, según la meta 3. Sin embargo, el 80% de los mil millones de personas con discapacidad en el mundo que están en edad de trabajar, se enfrentan a enormes barreras actitudinales, físicas y de la información que dificultan la igualdad de oportunidades para acceder a un trabajo decente. En comparación con las personas sin discapacidad, aquellas con discapacidad experimentan mayores tasas de des-

empleo e inactividad económica y están en mayor riesgo de una protección social insuficiente¹. En España, hay 4,38 millones de personas con discapacidad, que equivale a que 1 de cada 10 españoles tiene una discapacidad; de las cuales cerca del 27% se encuentran empleadas².

Si bien los datos provenientes de ODISMET (2021) indican que el sector servicios es el primer generador de empleo de personas con discapacidad con un 78,2%, no hay datos específicos sobre el porcentaje que absorbe el sector turístico³. En la Comunitat Valenciana, 330.109 personas tenían una discapacidad reconocida en el año 2022, lo que supone un 6,47% del total de la población. De este número de personas con discapacidad, la mitad (49,6%) se encuentra en edad de trabajar⁴. En 2021, el 75,22% de las personas con discapacidad empleadas en la Comunitat Valenciana estaban contratadas en el sector servicios⁵. En cuanto a las adaptaciones de los puestos de trabajo, en 2020 tan solo el 11,8% de los trabajadores con discapacidad llegaron a tener su puesto de trabajo adaptado, mientras que para un 16% de los trabajadores no hubo ninguna adaptación a pesar de haber sido necesaria⁶.

En este sentido, el sector turístico se configura como una de las grandes oportunidades para las personas con discapacidad gracias al desarrollo del turismo accesible, ya que contar con personas con discapacidad en la plantilla aporta una mayor sensibilización en los empleados hacia las necesidades del cliente y un mayor conocimiento de la forma en que son atendidas. Y es que la accesibilidad no solamente

debe ser entendida de cara al cliente, sino también hacia el interior de la empresa y a las personas que forman parte de ella. Sin embargo, las empresas turísticas todavía encuentran diferentes obstáculos

para la incorporación de personas con discapacidad, especialmente para puestos de nivel técnico y medio, lo que relega a este colectivo a los puestos más bajos y alejados de la atención al público⁷. En el sector turístico son conscientes de las ventajas de incorporar a este colectivo desde el punto de vista de la imagen, los beneficios fiscales, o del impacto positivo que tienen en el clima laboral y en la cultura organizativa, pero al mismo tiempo no acaban de saber qué tipo de acciones pueden realizar para

Mejora de la accesibilidad de los puestos de trabajo

diseñar un puesto de trabajo más accesible, ni conocen las adaptaciones funcionales que se tienen que desarrollar en función del tipo de discapacidad para garantizar un adecuado rendimiento en el desempeño de su trabajo. Además, consideran elevado el coste de la adaptación del puesto de trabajo tanto en cuanto a la inversión de tiempo como a la económica⁸.

Por su parte, la Comunitat Valenciana tiene amplios antecedentes en materia de iniciativas, acciones y políticas dedicadas a turismo accesible⁹. En el marco del Programa de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana

2017-2020, se han elaborado manuales de buenas prácticas para la adaptación de instalaciones, productos y servicios accesibles¹⁰. El actual Programa de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana - horizonte 2025- en su eje 5: “Mejora de la accesibilidad de los puestos de trabajo” comprende concretamente 5.2.2 “Impulso a la adaptación de los puestos de trabajo en el sector turístico”¹¹. Ahí se enmarca el compromiso de Turisme Comunitat Valenciana en la presentación de esta **Guía de adaptación de**

puestos de trabajo para la inserción laboral de personas con discapacidad en el sector turístico con el apoyo técnico de la Universidad de Alicante.

Este documento presenta las bases metodológicas y conceptuales que facilitarán la adaptación de los puestos de trabajo del sector turístico a las personas con discapacidad. Tras su lectura y la consulta de la documentación técnica de aplicación que está disponible en la web tanto las empresas turísticas como las entidades sociales de apoyo a la discapacidad, obtendrán información para poder llevar a cabo la inclusión de personas con discapacidad a los puestos de trabajo. Con la documentación en línea se pretende que pueda ser actualizada con facilidad ya que está sujeta a modificaciones legislativas y avances tecnológicos frecuentes.

Con la invitación a la lectura y aprovechamiento de esta guía, agradecemos la colaboración de todas las personas y entidades que han aportado su conocimiento y su valioso tiempo para hacer posible este trabajo.

OBJETIVO

El objetivo de la Guía de adaptación de puestos de trabajo para la inserción laboral de personas con discapacidad en el sector turístico es facilitar el acceso a la información sobre los requisitos para la adaptación del puesto de trabajo específicos en turismo para personas con discapacidad.

En la documentación técnica en línea se recoge el marco normativo que regula las condiciones de obligado cumplimiento. La Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad de Naciones Unidas, ratificada por España en el año 2008 (BOE-A-2008-6963), obliga a los Estados Parte a realizar los ajustes razonables necesarios para garantizar la plena igualdad de personas con discapacidad en la sociedad, incluyendo en el acceso al empleo (Anexo III: Normativa de Accesibilidad de aplicación en entornos laborales).

El enfoque que plantea esta guía responde a la cadena de accesibilidad en turismo. Contempla las condiciones de accesibilidad que deben existir desde que una per-

sona con discapacidad se acerca al lugar de trabajo hasta las condiciones específicas en el puesto de trabajo y su ambiente laboral. Por ello, esta guía aborda el entorno físico, la comunicación y procedimientos, los archivos y herramientas digitales, la seguridad laboral y las condiciones de trabajo, y la sensibilización y formación en

el espacio de trabajo tanto de la persona como de sus compañeros. Asimismo, se contemplan las tecnologías que favorecen la realización de tareas específicas del puesto de trabajo, de manera de promover su autonomía (Anexo II).

Figura 1: Enfoque de la guía



Entorno físico



Comunicación y procedimientos



Archivos y herramientas digitales



Seguridad laboral



Sensibilización y formación

Fuente: Elaboración propia

Se han seleccionado 17 puestos de trabajo y para cada uno de ellos se ha elaborado una ficha de adaptación (Anexo I)

Cuadro 1: Puestos de trabajo seleccionados para la elaboración de fichas

Hoteles	Restaurantes	Administración y oficinas	Otros puestos
Director/a	Jefe de sala o Maître	Director/a de área	Guía de turismo
Jefe de recepción	Camarero/a	Técnico – auxiliar administrativo	Agente de pasaje
Recepcionista	Jefe de cocina		Auxiliar de eventos
Gobernanta	Ayudante de cocina		Ayudante de museo
Camarero/a de pisos			Agente de viajes
Conserje			

METODOLOGÍA

Para abordar la elaboración de esta guía, se trabajó con una serie de documentos y recolección de datos. Se realizó una revisión exhaustiva de estudios previos en materia de inclusión de personas con discapacidad en puestos de trabajo (ver documentos consultados). Allí se encontraron diversidad de manuales, guías, protocolos de actuación para las empresas a nivel institucional con recomendaciones y trabajos científicos con estudios relativos al tema, algunos especificando los requerimientos del puesto de trabajo a partir de tipos de discapacidades y otros más generales. También se tuvo en cuenta las fichas de perfiles de trabajo de organismos nacionales y ofertas de empleo a personas con discapacidad. Asimismo, se

llevó a cabo una jornada de trabajo con el objetivo de constituir el panel de personas expertas representantes de las entidades de apoyo a la discapacidad y de las asociaciones empresariales turísticas para el asesoramiento y la aportación de información de cara a la elaboración del estudio¹². A partir de esta jornada, se envió a las entidades participantes un cuestionario que recopiló información sobre la inclusión de personas con discapacidad en puestos de trabajo en el sector turístico. Una vez recolectada la información, se delimitaron los puestos de trabajo con los que se trabajaría teniendo en cuenta los perfiles de la oferta de empleo del sector turístico (SEPE). Luego, se elaboraron las fichas por puestos de trabajo que fueron sometidas a una validación por las entidades participantes.

Figura 2. Pasos en la elaboración de la guía

1 >>	2 >>	3 >>	4 >>	5 >>	6 >>
Revisión de estudios previos	Jornada de reflexión y recogida de información de las asociaciones y entidades que se dedican a la integración de personas con discapacidad	Cuestionario a empresas que trabajan en la inclusión de personas con discapacidad en el sector turístico	Delimitación de puestos de trabajo	Elaboración de Fichas por puestos de trabajo	Encuesta de validación de fichas (testeo)

02.

Conceptos clave para la inclusión laboral de personas con discapacidad

La inclusión laboral de las personas con discapacidad debe enfocarse desde las capacidades de la persona, poniendo en valor las tareas que puede realizar por sí misma e identificando aquellas para las que necesitará alguna adaptación o apoyo. Sobre todo, es importante tener presente que la discapacidad es generada por la interacción entre la persona y un entorno físico y social que no responde a sus necesidades de accesibilidad y de apoyo. Por eso, a la hora de contratar a una persona con discapacidad o si una persona trabajadora adquiere una discapacidad, la empresa debe conocer los conceptos que se detallan a continuación.



CONCEPTOS CLAVES:

→ Discapacidades

Según la Convención internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006), las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Surgen términos que muchas veces se prestan a confusión unos con otros:

- Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal.
- Las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas.
- Las restricciones de la participación son dificultades para relacionarse y participar en situaciones vitales.

Así, la discapacidad es un concepto que no contempla al individuo de forma aislada, sino en su interacción con el entorno en el que vive. Por tanto, la definición actual de discapacidad reconoce el contexto social como factor determinante en la discapacidad de una persona. De allí, la necesidad de trabajar en la adaptación de los entornos para una plena inclusión de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de su vida.



Discapacidad física

La característica común de la discapacidad física es que se ve afectado algún aspecto del funcionamiento físico de una persona, por lo general su movilidad, destreza o resistencia, que puede ser en los miembros superiores, inferiores o ambos. La discapacidad física engloba aquellas motoras (que dificultan el movimiento y/o motricidad, restringiendo la actividad y participación en las actividades cotidianas) y orgánicas (pérdida de funcionalidad de uno o varios sistemas corporales).

Asimismo, dentro de este grupo se encuentran las personas que caminan despacio o con dificultad y/o que utilizan ayudas técnicas para caminar (andador, bastones o muletas).

Discapacidad sensorial

Es la que se relaciona con las estructuras sensoriales. Puede ser auditiva, visual o afectar a otros sentidos

Discapacidad visual

Según la ONCE, la discapacidad visual es la consideración a partir de la disminución total o parcial de la vista. Se mide a través de diversos parámetros, como la capacidad lectora de cerca y de lejos, el campo visual o la agudeza visual. En este sentido, cuando se habla en general de ceguera o deficiencia visual se está haciendo referencia a condiciones caracterizadas por una limitación total o muy seria de la función visual en uno o varios de esos parámetros medidos. Es decir, se trata de personas que, o bien no ven absolutamente nada, o bien, en el mejor de los casos, incluso llevando gafas o utilizando otras ayudas ópticas, ven mucho menos de lo normal y realizando un gran esfuerzo de enfoque.

Discapacidad auditiva

El déficit en la función auditiva se denomina hipoacusia, el cual puede ser total o parcial, en uno o ambos oídos. Según el momento de aparición, detección y del abordaje terapéutico se determinará la capacidad auditiva. Se considera discapacidad auditiva a un término global que hace referencia a las deficiencias en las funciones y estructuras

corporales asociadas a las limitaciones que presente el individuo al realizar una tarea o acción en un entorno normalizado, tomando como parámetro su capacidad real, sin que sea aumentada por la tecnología o dispositivos de ayuda o terceras personas.

Discapacidad por salud mental

Es la referida a las alteraciones en la conducta adaptativa (comunicación, cuidado personal, vida en el hogar, habilidades sociales, entre otros), con afectación de las facultades mentales y las estructuras neurológicas.

Discapacidad Intelectual

Se refiere a las alteraciones en la función intelectual, significativamente por debajo

del promedio, dificultando la comprensión y/o respuesta ante distintas situaciones de la vida diaria. Genera alteraciones en el proceso de aprendizaje entendidas como la adquisición lenta e incompleta de las habilidades cognitivas durante el desarrollo humano.

Pluridiscapacidad

Es aquella condición que combina varios tipos de discapacidad, frecuentemente presentando déficit en el desarrollo psicomotriz y/o sensorial, así como otros problemas de salud.

→ **Accesibilidad Universal**

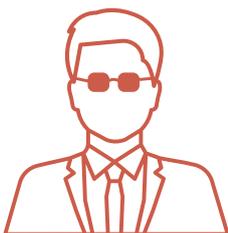
Es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. En la accesibilidad universal está incluida la accesibilidad cognitiva para permitir la fácil comprensión, la co-

municación e interacción a todas las personas. La accesibilidad cognitiva se despliega y hace efectiva a través de la lectura fácil, sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, pictogramas y otros medios humanos y tecnológicos disponibles para tal fin. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse¹³.

→ **Cadena de Accesibilidad**

Es el conjunto de elementos que, en el proceso de interacción del usuario con el

entorno, permite la realización de las actividades previstas en él¹⁴.



→ Criterios DALCO

DALCO es el acrónimo de Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación. Los criterios DALCO son el conjunto de requisitos que han de satisfacerse para garantizar la Accesibilidad Universal.

Según la norma UNE 170001-1:2007 un entorno universalmente accesible debe permitir que la persona usuaria pueda hacer las siguientes acciones:

- **Deambulaci3n (D)** acci3n de desplazarse de un sitio a otro. La deambulaci3n puede ser horizontal, es decir, la que se produce desplazándose

por calles, pasillos, corredores, dependencias, etc., y vertical, como la que se produce subiendo o bajando peldaños, escaleras, rampas, etc.

- **Aprehensi3n (A)** acci3n de coger o asir alguna cosa. Lleva implícita la acci3n de alcanzar lo que vaya a ser asido.
- **Localizaci3n (L)** acci3n de averiguar el lugar o momento preciso en el que est3 algo, alguien o puede acontecer un suceso.
- **Comunicaci3n (CO)** acci3n de intercambio de informaci3n necesaria para el desarrollo de la actividad.



→ **Adaptación del entorno físico y mobiliario**

Debe asegurarse que la persona pueda acceder y circular de forma autónoma y segura en todos los espacios físicos relacionados con su puesto de trabajo y en los espacios comunes a todos los trabajadores, de forma que no se rompa la cadena de accesibilidad. Además, cualquier mobiliario o elemento que deba utilizar para realizar su trabajo debe estar

adaptado a sus necesidades físicas, ergonómicas y a sus capacidades de comprensión, percepción y comunicación. Es decir, debe asegurarse el cumplimiento de los criterios DALCO en todas las interacciones entre el trabajador, el entorno de trabajo y los elementos que utilizará para realizarlo.

→ **Uso de productos o tecnología de apoyo**

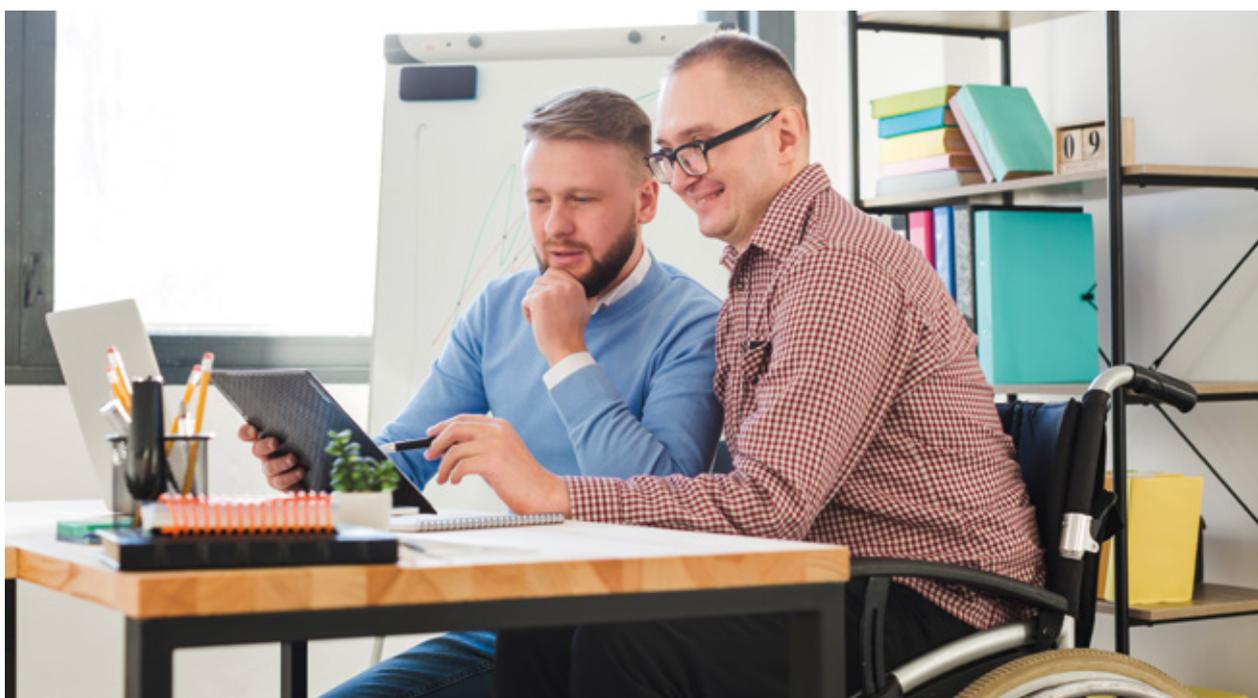
Según la norma UNE-EN ISO 9999:2023¹⁵ un producto de apoyo es cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipo, instrumentos y software) fabricado especialmente o disponible en el mercado, utilizado por o para personas con discapacidad destinado a: facilitar la participación, proteger, apoyar, entrenar, medir o sustituir funciones/estructuras corporales/estructuras y actividades o prevenir deficiencias, limitaciones en la actividad o restricciones en la participación.

Es posible que para realizar determinadas tareas asociadas al puesto de trabajo la persona necesite utilizar uno o varios productos de apoyo. Esto dependerá de cada persona y de sus capacidades. En el anexo II se ofrece información sobre los productos de apoyo que podría necesitar la persona.

→ Adaptación de procedimientos

La empresa debe estar dispuesta a modificar procedimientos para facilitar la incorporación de la persona con discapacidad al puesto de trabajo o para facilitar la ejecución de las tareas asociadas a este. Por ejemplo, horarios flexibles de entrada y salida, establecer turnos más cortos para personas que por motivos de salud no puedan trabajar 7-8 horas

seguidas o pausas más frecuentes, incluso ofrecer más días de teletrabajo para personas con movilidad reducida. Otro ejemplo sería adaptar los formatos de las comunicaciones dirigidas a los trabajadores a un formato accesible para todas las personas, no sólo visual, también auditivo y en lenguaje claro o lectura fácil¹⁶ si fuera necesario.



→ **Sensibilización y formación de los trabajadores**

Para facilitar la inclusión de personas con discapacidad en la empresa es importante generar una cultura organizacional inclusiva a partir del conocimiento y respeto de la diversidad de las personas y de sus necesidades. Esto se consigue, en primer lugar, creando una política de diversidad e inclusión de la empresa que establezca los valores y los compromisos de la organización con las personas y se dé a conocer a todos los trabajadores. Y, en segundo lugar, sensibilizando y formando a los trabaja-

dores para que conozcan la diversidad de situaciones que pueden generar una discapacidad y las necesidades de accesibilidad que hay que solventar para integrar a trabajadores con discapacidad en las mismas condiciones que cualquier otra persona. Esta formación promoverá la creación de redes y personas de apoyo dentro de la organización y contribuirá a la mejora de la accesibilidad en el entorno físico, los sistemas de comunicación, el trabajo en equipo y los procedimientos.



→ Empleo con apoyo

El Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) define el empleo con apoyo como “el conjunto de acciones de orientación y acompañamiento individualizado en el puesto de trabajo, prestadas por preparadores laborales especializados, que tienen por objeto facilitar la adaptación social y laboral de trabajadores con discapacidad con especiales dificultades de inserción laboral, en empresas del mercado ordinario de trabajo y en condiciones similares al resto de los trabajadores que desempeñan puestos equivalentes”.

El apoyo proporcionado a la persona incluye ayudas en el aprendizaje de las tareas en el propio puesto de trabajo. También implica un soporte en el desarrollo de habilidades complementarias (de autonomía, relación social, etc.) fundamentales para la vida activa. Se trata de formar al trabajador en el puesto de trabajo real, en las tareas concretas y en un entorno determinado, garantizando un aprovechamiento óptimo del proceso de aprendizaje.

Según la entidad social Síndrome Down España el empleo con apoyo se basa en el paradigma de vida independiente¹⁷, considerando que cada sujeto debe mantener el control de su propia vida, eligiendo ante opciones aceptables que minimicen la dependencia de los demás y le lleven a la autodeterminación. Este paradigma se fundamenta a su vez sobre el principio de normalización entendiéndose como el uso de los medios más normativos posibles desde el punto de vista cultural, aplicado no sólo al ámbito laboral sino a todas las áreas de la vida¹⁸.

En resumen, los fundamentos del empleo con apoyo son: trabajo integrado en empresas ordinarias, trabajo competitivo, rechazo cero (no es un servicio elitista destinado solo a aquellas personas más capaces), entrenamiento en el puesto de trabajo, remuneración desde el primer momento como a cualquier otro trabajador, promoción de los apoyos naturales y posibilidad de adaptación del puesto.

→ Empleo personalizado

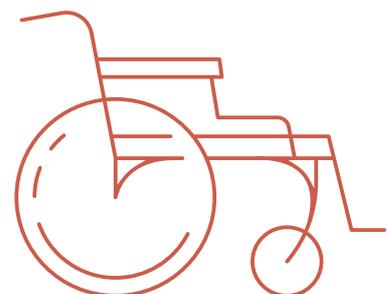
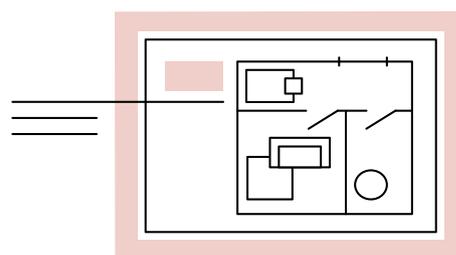
Según la entidad social nacional Plena Inclusión, que representa a las personas con discapacidad intelectual, el empleo personalizado es una metodología que busca generar oportunidades de empleo individualizado en las que el empleo se adapta a la persona.

Es una metodología de gran utilidad para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo con más necesidades de apoyo, bien porque tengan discapacidad múltiple, problemas de salud mental, alteraciones de la comunicación... o porque hayan sido excluidos de procesos de selección laboral en diferentes situaciones.

Con el apoyo de los equipos de profesionales, la persona indaga en su propia historia para identificar sus talentos, los recursos y el apoyo que tiene en su entorno. La persona con discapacidad se convierte en protagonista de todo el proceso de búsqueda de empleo y de negociación con la empresa, para crear

un puesto de trabajo adecuado para ella y a su medida.

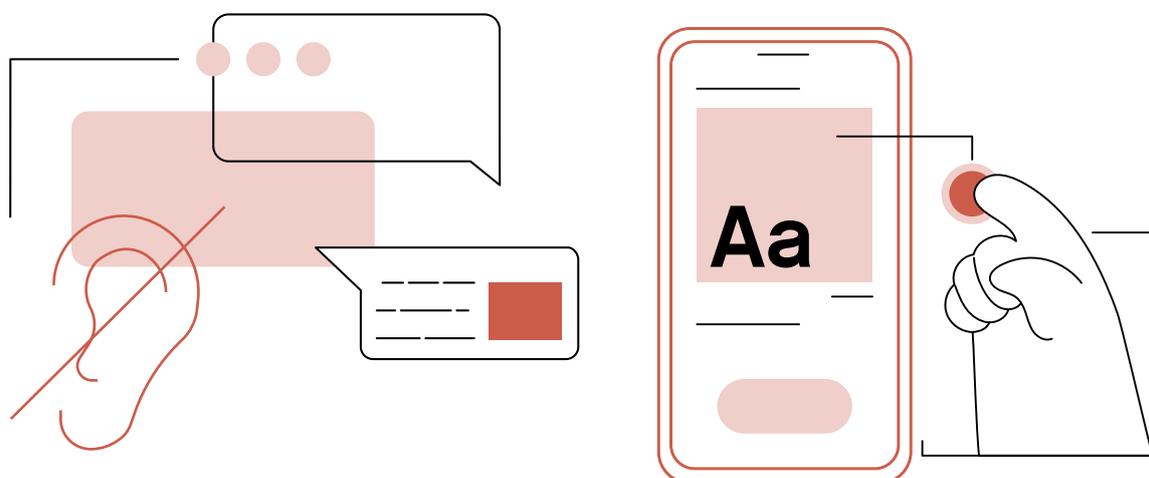
El modelo de empleo personalizado fue diseñado y sistematizado desde 2001 por la Oficina de Discapacidad de la Secretaría de Trabajo de Estados Unidos (ODEP) y surge como estrategia bajo el paraguas del enfoque centrado en la persona y del empleo con apoyo.



→ Condiciones comunes de accesibilidad en el entorno construido

Tal como se planteó en el enfoque de esta guía, hay una serie de eslabones de la cadena de accesibilidad en los cuales se debe garantizar la accesibilidad para lograr la inclusión de una persona con discapacidad en el mercado laboral. Esto se refiere al momento desde que la persona deja su lugar de residencia hasta llegar al lugar de trabajo. Los criterios de accesibilidad del entorno construido están regulados en España por varias normativas de accesibilidad estatales y autonómicas de obligado cumplimiento. Estas esta-

blecen los criterios que deben aplicarse a la aproximación al edificio (aparcamiento accesible reservadas, itinerarios hasta el edificio, entradas al edificio, entre otros); la señalización (señalización alternativa, plan de emergencia, sistema de alarmas, entre otros); los espacios de circulación (pasillos, escaleras, rampas, ascensores), los espacios comunes (cocina, aseos, vestuarios); la comunicación (comunicación basada en la web, accesibilidad en los documentos off-line, etc.), entre otros. Las normativas que deben aplicarse en la Comunitat Valenciana se recogen en el anexo III.



03.

Cómo usar la fichas de adaptación de puestos de trabajo

El diseño de la ficha de adaptación de puesto de trabajo que se ha creado para esta guía se basa en el formulario de solicitud de informe de adecuación al puesto de trabajo para la contratación de personas con discapacidad de la Comunitat Valenciana¹⁹. El objeto de este es ofrecer un canal para que las entidades empleadoras, interesadas en acceder a las subvenciones destinadas al fomento de la ocupación de personas con diversidad funcional o discapacidad, soliciten la tramitación de

los informes relativos a la adecuación de puestos de trabajo. Este formulario permite analizar de forma sistematizada las tareas, las capacidades que el trabajo requiere de la persona para que ésta pueda desempeñar con eficacia sus tareas, las condiciones ambientales del puesto de trabajo y los factores de riesgo, por lo que se constituye como un buen punto de partida para determinar los contenidos mínimos que deben figurar en una ficha de adaptación de puestos.



La ficha de adaptación de puesto de trabajo diseñada para esta guía pretende ser una herramienta que sirva de referencia a las empresas ofertantes de empleo en el sector turístico y a las personas con discapacidad demandantes o a las entidades sociales que les representan. Esta aúna las necesidades de la empresa y las necesidades del trabajador a la hora de incorporarse al puesto de trabajo. La ficha se divide en tres partes:

- En la primera parte se hace una descripción del puesto de trabajo que incluye la misión del puesto, las funciones principales, la formación y experiencia requerida y las competencias (conocimientos, habilidades y aptitudes) que debe tener la persona.
- La segunda parte coincide con el formulario antes citado y corresponde al análisis de las capacidades requeridas para el puesto, de las condiciones ambientales y de los factores de riesgo.
- La tercera parte corresponde al anexo II. Este apartado recoge los criterios generales sobre las condiciones de accesibilidad que debe tener el puesto, según las necesidades de accesibilidad física, visual, auditiva y cognitiva de la persona. La implementación de las adaptaciones propuestas dependerá de las capacidades de la persona y de las tareas que se le asignen.

A la hora de utilizar estas fichas hay que tener en cuenta que son una orientación y que deben adaptarse a las características concretas de la empresa, de su estructura organizativa y, sobre todo, de la persona para la que se realice la adaptación.

Las tareas descritas atienden al estándar del sector para cada puesto de los identificados, no constituyendo una lista exhaustiva ni excluyente. La consideración de estas tareas permite hacerse una clara idea del contenido y alcance del puesto. De hecho, en términos de adaptación es importante señalar que no se trata tanto de que la persona realice todas las tareas indicadas, sino más bien que se identifique claramente qué tareas son las que se puede realizar, cuáles requieren algún tipo de adaptación y cuáles no es posible adaptar. De esta forma, no se excluirá directamente a ninguna persona para ocupar un puesto por el hecho de tener una discapacidad en concreto, sino que se propone que las características del puesto se adapten a la persona.

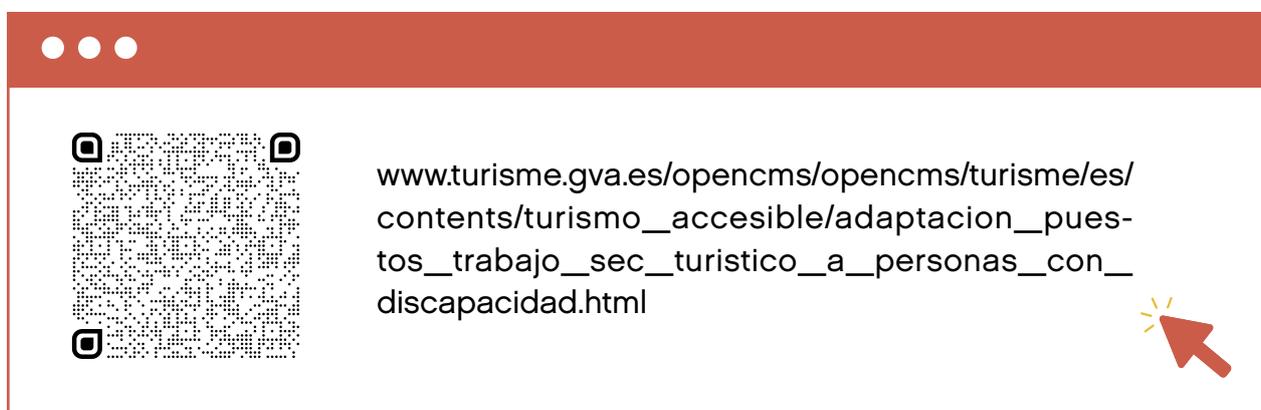
Con relación a las adaptaciones del puesto de trabajo propiamente dichas, éstas se han clasificado en cuatro tipos:



La diversidad que existe entre el grupo de personas con discapacidad, incluso entre aquellas con un mismo tipo de discapacidad (física, visual, auditiva e intelectual), exige que la adaptación del puesto de trabajo se haga de forma personalizada. Por ejemplo, dos personas con discapacidad auditiva que opten al mismo puesto necesitarán seguramente adaptaciones distintas. Por eso, el conjunto de adaptaciones que se recogen en el anexo II es una lista de todas las posibles opciones y debe servir exclusivamente como documento de consulta y referencia para el empleador y utilizarse en función de las particularidades del trabajador. El demandante de empleo solo

o junto a su preparador laboral, serán los que mejor podrán transmitir las adaptaciones que la persona necesita para realizar su trabajo de forma eficiente y normalizada.

Las fichas y las recomendaciones para la accesibilidad al puesto de trabajo y tecnología de apoyo se encuentran en la web:



www.turisme.gva.es/opencms/opencms/turisme/es/contents/turismo_accesible/adaptacion_puestos_trabajo_sec_turistico_a_personas_con_discapacidad.html

04.



Conclusiones y recomendaciones

La importancia de esta guía radica en la utilidad tanto para las empresas como para las asociaciones que trabajan en la mejora de la accesibilidad de los entornos laborales en el sector turístico. Si bien esta guía contempla tanto los requisitos de obligado cumplimiento como aquellos que promueven la autonomía de las personas con discapacidad en su puesto de trabajo, es importante considerar las particularidades que las personas con discapacidad puedan necesitar o manifestar para desempeñar su trabajo con autonomía. Por ello, recomendamos que la guía cumpla las veces de “guía” pero no como un paso-a-paso cerrado, sino que oriente en la adaptación del

puesto de trabajo a la persona con discapacidad y que contemple también las particularidades que pueda necesitar la persona.

La utilización de estas fichas y las recomendaciones recogidas en el anexo II aportan un gran valor a las empresas que pretenden avanzar en el camino de la inclusión y de la empleabilidad de personas con discapacidad, no sólo por el hecho de ofrecer la guía de adaptación, que en sí mismo es un avance; sino también porque se constituye como una herramienta básica para el diseño de las estrategias de recursos humanos. Desde el punto de vista del reclutamiento, entender el puesto en su dimensión de ac-

cesibilidad permite definir mucho mejor el perfil de empleo y orientar las acciones de reclutamiento y selección orientadas a la búsqueda de talento latente en el colectivo de las personas con discapacidad. Si pensamos en la formación y el desarrollo, está claro que las propias fichas aportan información sobre qué requerimientos en términos de conocimientos y habilidades se podrían trabajar desde la propia organización para el máximo rendimiento del empleado. Finalmente, para los procesos de evaluación del personal, se mejora la comprensión a la hora de establecer los estándares de rendimiento adaptados a las circunstancias del individuo.

Para las asociaciones y entidades de apoyo a la discapacidad, esta guía da respuesta a la demanda, ampliamente documentada, de intercambio de información con el sector turístico. Por un lado, con el conocimiento mutuo se amplían las posibilidades de que se considere el turismo como un ámbito laboral en el que cualquier persona puede desarrollar su actividad profesional con el apoyo necesario. Por otro lado, se rompen algunas barreras que se detectaron en estudios anteriores y que se deben fundamentalmente a la falta de acceso a información práctica.

05.

Documentos consultados

Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas [CEAPAT]. (2009). Adaptación de puestos de trabajo. Guía de referencia. CEAPAT.

Fernández-Bermejo, M., Tejada Cruz, A. y Espínola Jiménez, A. (2015). Mejora de la accesibilidad universal en el entorno laboral. Colección Democratizando la Accesibilidad Vol. 3. La Ciudad Accesible 2015. <http://riberdis.cedid.es/handle/11181/5377?s-how=full>

Ministerio de Turismo de la Nación Argentina (2011). Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos. MINTUR.

Remensal, A. F. y Tortosa Latonda, L. (2009). Proyecto ADAPREC: Adaptación de puestos de trabajo industriales a personas con discapacidad. Biomecánica 38, pp. 27-31.

Remensal, A. F., Matey González, F., Vivas Vivas, J., Pagán Castaño, P. y Beyte García, D. (2009). Portal de la adaptación de puestos de trabajo para personas con

discapacidad y ajustes razonables. Biomecánica 52. pp. 57-60.

Santero, R., Castro, B., Martines, I. y Guilló, N. (2016). Integración de personas con discapacidad en la Economía Social. Elementos facilitadores y obstáculos detectados en la incorporación del colectivo. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 88, pp. 29-59.

Secretaría de Políticas Sociales y Seguridad Social de UGT Andalucía (2015). Adaptación de puestos de trabajo y personas con discapacidad. Fábrica de Impresiones.

Soriano Tarín, G. y Ruiz Tovar, M. J. (Coords.). (2010). PROYECTO PREVI-NEM: Prevención, integración y empleo para Personas con Diversidad Funcional en el Sector de la Hostelería. Fundación Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos.



06.

Entidades colaboradoras

ASPAS CASTELLÓN- HELIX. <https://sites.google.com/site/aspascastellonweb/centro-de-atencion-temprana>

AVIBE, Asociación Empresarial de Agencias de Viajes de Benidorm <https://avibe.org/>

Cámara de Comercio de Alicante. <https://www.camaralicante.com/>

Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica, COCEM-FE. Alicante. <https://cocemfealicante.org/>

Cruz Roja Española. <https://www2.cruzroja.es/>

DISJOB.COM. <https://www.disjob.com>

Federación de Campings de la Comunidad Valenciana <https://www.campingscomunidadvalenciana.es/>

Federación de Personas Sordas de la Comunidad Valenciana, FESORD CV, <https://www.fesord.org/>

Fundación Asindown. <https://asindown.org/>

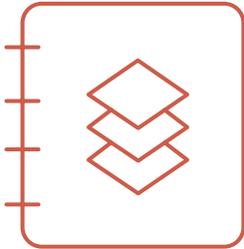
Fundación CV Marq. <https://www.marqalicante.com/>

HOSBEC. Asociación Empresarial Hotelera y Turística de la Comunidad Valenciana. <https://hosbec.com/>

Inserta Empleo/Fundación ONCE. <https://www.insertaempleo.es/>

ONCE. <https://www.once.es/>





Referencias

¹Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2020). Discapacidad y trabajo. https://www.ilo.org/skills/about/WCMS_475652/lang--es/index.htm

²Instituto Nacional de Estadística de España [INE] (2020). Encuesta de discapacidad, autonomía personal y situaciones de dependencia. 2020. https://www.ine.es/dyngs//INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176782&menu=resultados&idp=1254735573175

³Organización Mundial del Turismo [OMT] (21 de enero de 2019). Fundación ONCE y la Organización Mundial Del Turismo se unen para fomentar el empleo de personas con discapacidad en el sector turístico. Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/press-release/2019-01-21/fundacion-once-y-la-organizacion-mundial-del-turismo-se-unen-para-fomentar->

⁴Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives (2022). Estadística de personas con reconocimiento de grado de discapacidad. Recuperado de <https://inclusio.gva.es/es/diversitat-funcional-i-salut-mental>

⁵SEPE (2022). Informe del Mercado de Trabajo de las Personas con Discapacidad 2022 (Datos 2021). Recuperado de <https://www.sepe.es/HomeSepe/que-es-el-sepe/comunicacion-institucional/publicaciones/publicaciones-oficiales/listado-pub-mercado-trabajo/informe-mercado-trabajo-estatal-discapacitados.html>

⁶Odismet (2020). Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y Situaciones de Dependencia. Recuperado de <https://odismet.es/once-edad/empleo#adaptacion>

⁷Huete, R., Navalón, R., Sabater, V. y Bajo, I. (2020). Guía de propuestas para mejorar la inserción laboral de las personas con discapacidad en el sector turístico. Universidad de Alicante. Recuperado de: <https://web.ua.es/es/catedra-inclusion/documentos/guia-de-propuestas-para-mejorar-la-insercion-laboral-de-personas-con-discapacidad-en-el-sector-turistico.pdf>

⁸Huete, R. y García-Ramos, A. (2022). Barreras y oportunidades para la inserción laboral de las personas con discapacidad en el sector turístico de la provincia de Alicante. Cuadernos de Turismo, (49), 51–76.

⁹Disponible en: https://www.turisme.gva.es/opencms/opencms/turisme/es/contents/turismo_accesible/turismo_accesible.html?tam=&menu_id=32

¹⁰Disponibles en: https://www.turisme.gva.es/opencms/opencms/turisme/es/contents/turismo_accesible/manuals_bones_practiques_t_a.html

¹¹Programa de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana 2020-2025. Disponible en: https://www.turisme.gva.es/turisme/es/files/pdf/2022_Programa_Turismo_Accesible_CV_2020-2025.pdf

¹²Disponible en: https://www.turisme.gva.es/opencms/opencms/turisme/es/contents/home/noticia/noticia_1680010846000.html

¹³Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación

¹⁴UNE 170001-1:2007 Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno

¹⁵UNE-EN ISO 9999:2023 Productos de apoyo. Clasificación y terminología. (ISO 9999:2022).

¹⁶Lectura fácil: método que recoge un conjunto de pautas y recomendaciones relativas a la redacción de textos, al diseño de documentos

y a la validación de la comprensibilidad de estos, destinado a hacer accesible la información a personas con dificultades de comprensión lectora (Norma UNE 153101:2018 EX Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos).

¹⁷Vida independiente: es la situación en la que la persona con discapacidad ejerce el poder de decisión sobre su propia existencia y participa activamente en la vida de su comunidad, conforme al derecho al libre desarrollo de la personalidad (Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social).

¹⁸Wolfensberger, W. (1972). The principle of Normalization in Human services. Toronto: National Institute on Mental Retardation.

¹⁹Disponible en: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=20836

Redacción

© Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas

© Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas. Universidad de Alicante.



GUÍA DE ADAPTACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO PARA LA

INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

EN EL SECTOR TURÍSTICO

