

# GUÍA DE PROPUESTAS PARA MEJORAR LA INSERCIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO



# Índice

Te invitamos a imaginar .....	3
Imagina que una empresa turística incorpora personas con discapacidad .....	5
Las empresas y administraciones: ¿Qué pueden hacer para facilitar la empleabilidad de las personas con discapacidad? .....	7
La contratación de personas con discapacidad y la responsabilidad social corporativa .....	11
Negociación colectiva .....	13
Contratación pública responsable .....	14
La formación .....	15

# TE INVITAMOS A IMAGINAR

**Servicios e infraestructuras turísticas** accesibles para todo el mundo, atendidos por personas entrenadas para tratar a todos los turistas según sus expectativas y necesidades.

---

**Una sociedad receptora de turismo** que comprenda y conozca los beneficios que la actividad turística puede aportar a la economía local, siempre desde el respeto y la sostenibilidad. Una comunidad que da la bienvenida de forma hospitalaria a todos los turistas.

---

**Destinos turísticos que fundamentan sus estrategias** y productos turísticos en el cumplimiento de criterios de accesibilidad, sostenibles y de transparencia de información. Destinos turísticos en los que los vehículos no contaminan, el transporte colectivo funciona muy bien y es accesible; las instalaciones y servicios turísticos consumen energías renovables y funcionan con criterios ecológicos; la información para la visita es accesible y veraz. Es decir, un destino turístico que es inteligente.



# TE INVITAMOS A IMAGINAR

**Tecnología que facilita a todas las personas** el acceso al conjunto de los servicios e infraestructuras y que está diseñada para hacer accesible la experiencia turística desde su origen.

---

**Productos turísticos diseñados** para atraer a personas con distintas necesidades, jóvenes o mayores.

---

**Niños y jóvenes creciendo en una sociedad** en la que los valores asociados a la vejez y la diferencia son positivos, una sociedad en la que se intercambia energía por experiencia de manera empática. Una sociedad en la que todos y cada uno de sus miembros tienen el derecho y la capacidad de aportar sus conocimientos para crear un entorno de convivencia más inclusivo.

---

**Administraciones que garantizan la cooperación** entre los agentes implicados en la actividad turística para hacerla accesible y sostenible, esto es, gobernanza y colaboración público-privada para hacer posible un turismo para todas las personas.



# IMAGINA

## QUE UNA EMPRESA TURÍSTICA INCORPORA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



01

Se consiguen romper algunos falsos mitos como que las personas con discapacidad salen más caras, ralentizan el ritmo de trabajo o no pueden trabajar tan duro. Por fin, se comprende que nadie es perfecto y que todo el mundo tiene algún tipo de limitación para desarrollar determinados puestos.

02

Se contribuye al aprovechamiento de todo el talento, el conocimiento y el potencial humano de una parte de la sociedad a la que, a menudo se le ofrecen pocas oportunidades para demostrar su valía.

03

Los empleados, clientes y proveedores reconocen la inclusión de las personas con discapacidad como un componente esencial de la Responsabilidad Social Corporativa que contribuye a la prosperidad de la sociedad minimizando los costes sanitarios y asistenciales al asegurar el futuro profesional de personas en riesgo de exclusión.

# IMAGINA

## QUE UNA EMPRESA TURÍSTICA INCORPORA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

04

Las empresas descubren que las adaptaciones de los puestos no siempre suponen grandes inversiones y que los costes quedan compensados por los beneficios.

05

Se produce una mejora del clima laboral, la colaboración y el compromiso de los empleados con la empresa y la sociedad, lo que acaba repercutiendo en una mayor productividad y en una mayor capacidad de innovación.

06

Los clientes perciben una mayor calidad del servicio gracias a la empatía que sienten por las personas con discapacidad que les atienden, lo que aumenta su fidelidad a la empresa que así mejora su imagen de marca.

07

Los empleados se sienten más motivados para atender a los clientes con necesidades especiales, pues aprenden de sus compañeros con discapacidad y empatizan con ellos.

08

Se obtienen beneficios fiscales, ayudas, subvenciones y apoyo financiero y logístico necesario para la incorporación laboral de las personas con discapacidad.

09

Las ventas aumentan ya que más turistas con discapacidad, sus familias y amistades son atraídos porque la empresa promueve y comunica la diversidad en equipos de trabajo.

# LAS EMPRESAS Y ADMINISTRACIONES

## ¿QUÉ PUEDEN HACER PARA FACILITAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD?

### 01

En cuanto al puesto de trabajo, las empresas tienen que:

- **Analizar las competencias requeridas para cada puesto** e identificar qué puestos pueden tener alguna limitación para cada tipo de discapacidad y así, decidir la forma de hacerlos más accesibles.
- **Adaptar los puestos y el entorno de trabajo**, pensando no sólo en las adaptaciones “físicas”, sino en cualquier tipo de adaptación que pueda mejorar la accesibilidad y el desempeño de las personas con discapacidad.
- En un entorno competitivo que exige al empleado la flexibilidad y la multitarea, las personas con discapacidad pueden tener complicaciones para la adaptación inmediata, por lo que debe **mejorar la polivalencia** a través de una adecuada planificación y organización del trabajo diario.
- **Colaborar con las entidades involucradas en la integración de las personas con discapacidad**, que con su conocimiento experto pueden ayudar a las PYMES a desarrollar correctamente las tres tareas anteriores.

## 02

### Para facilitar la contratación es necesario:



- El **desarrollo de planes de atención a la diversidad** que permitan la incorporación de diferentes colectivos en riesgo de exclusión social.
- La **concienciación de las PYMES**. Estas empresas representan más del 90% del total de empresas, por lo que tienen un gran potencial para generar empleo a personas con discapacidad. Muchas de ellas tienen la voluntad, pero no lo hacen por desconocimiento.
- Que las entidades de integración de personas con discapacidad contribuyan en el **diseño de políticas de contratación** y difundan sus ofertas a través de asociaciones empresariales u otros medios que lleguen a las PYMES.
- Los **programas de prácticas** son una oportunidad excelente para dar a conocer a las personas con discapacidad a las empresas y concienciarlas de la necesidad de contribuir a su inserción en el mercado de trabajo.
- Los **planes de acogida** deben ayudar a la incorporación de personas con discapacidad ofreciendo orientación, formación y seguimiento; lo que contribuirá a detectar posibles problemas de integración.

**En definitiva, con la adecuada información y formación se conseguirá que, a pesar de no tener obligación legal de hacerlo, las empresas más pequeñas también incorporen a personas con discapacidad a sus plantillas con garantías de que el proceso sea exitoso y beneficioso para todas las partes.**

# 03

En cuanto al desarrollo del personal, las empresas deben tener en cuenta que:

- La **formación de los nuevos empleados** debe ser un pilar, tanto antes de su incorporación como durante el desarrollo del puesto con la finalidad de mejorar su desempeño.
- Las personas con discapacidad deben ser susceptibles de **ser promocionadas al igual que cualquier otro empleado**, por lo que hay que considerarlo en los planes de promoción.
- La **evaluación del personal debe permitir reflexionar sobre el grado de desarrollo de competencias que tiene el empleado en cada momento**, con vistas a compararlo con los requerimientos necesarios y poder fijar un plan personalizado para alcanzarlos.



# 04

## Otras pautas para mejorar la incorporación de personas con discapacidad y gestionar mejor los recursos humanos en la empresa turística:

- **Mejoras en la comunicación** que favorezcan un entorno inclusivo.
- **Análisis de los problemas de transporte** al centro de trabajo de las personas con discapacidad y **fijación de estrategias** cuando pueda ser un inconveniente por la localización o por el horario.
- **Cumplimiento del contrato** en términos de horas y funciones del puesto.
- **Liderazgo constructivo, inclusivo y no discriminatorio** por parte de las personas responsables de los equipos.
- **Construcción de un clima de trabajo positivo** que tenga en cuenta las necesidades y capacidades de todas las personas.
- **No discriminación salarial** por razón de discapacidad.
- **Comprar productos o subcontratar servicios a empresas que contratan personas con discapacidad.**
- **Preparación del personal de RRHH** de la empresa en todos los temas anteriores para poder ofrecer una atención especializada en estos aspectos.

El objetivo de las empresas turísticas debe ser implantar políticas de diversidad e inclusión, con el fin de que la discapacidad pase a un segundo plano y se valore a las personas por su talento y potencial, y no en función de las limitaciones que un determinado puesto de trabajo puede suponerles si no está adaptado.

# LA CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

---

Las acciones voluntarias de Responsabilidad Social para la Inclusión laboral de personas con discapacidad son el camino para propiciar y potenciar cambios que respondan a los valores y principios de integración (el mero cumplimiento de la norma no es suficiente). Visibilizar tales acciones mejora la reputación del destino como Destino de Calidad (Humana).

Para convertirnos en un destino responsable, sostenible e inclusivo con turistas que respetan y muestra interés por la diversidad cultural, las tradiciones y el patrimonio natural del lugar al que viaja, se necesita atraer a un viajero que se pregunta por las condiciones laborales de quienes le atienden:

**Las Condiciones Laborales Dignas forman parte de la Calidad del Destino.**

---

**Entre dichas condiciones se encuentran las que tienen que ver con el Salario, la Jornada, o el Rendimiento exigido; y también con la Igualdad y la Inclusión.**

---

**La Integración de personas con discapacidad entre los empleados de un sector es una prueba de su capacidad para la inclusión.**

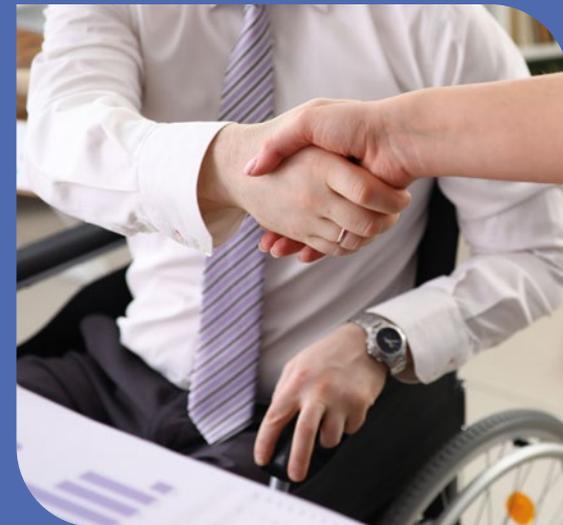
# DOS VÍAS INUSUALES QUE PUEDEN INCREMENTAR LA CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO

---

## LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

## LAS OPORTUNIDADES DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Tanto la negociación y el diálogo entre los agentes sociales, como las cláusulas sociales en la contratación pública, pueden ser el Vehículo Socialmente Responsable que incremente la integración de personas con discapacidad en el Sector Turístico.



# LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Es el máximo ejemplo de Diálogo Social en un sector y expresa el Compromiso de empresarios y representantes de los trabajadores con determinados objetivos, como es el caso de la inclusión laboral.

- Que ese compromiso se plasme en un documento consensuado habla positivamente de los valores de la empresa, lo que incrementa su competitividad.



- Son muchas las cláusulas que cabría incorporar a la negociación colectiva:

Formación en materia de inclusión e integración en el sector de personas con discapacidad, tanto para empleados como para empresarios.

Compromisos de apoyo a la investigación y la innovación social vinculada a la integración sociolaboral de las personas con discapacidad.

Compromisos del sector de superar el porcentaje de personas con discapacidad exigido por la ley.

Incorporar medidas que refuercen el acceso al empleo y la estabilidad laboral de personas con discapacidad, como compromisos de contratación indefinida, o cláusulas de permanencia en la empresa.

Compromisos de subcontratación con centros especiales de empleo.

Compromisos de extender y exigir los mismos valores y criterios a las empresas colaboradoras, las proveedoras y las subcontratadas.

# LA CONTRATACIÓN PÚBLICA RESPONSABLE

Es otra vía para la incorporación de cuestiones sociales en el sector. Las administraciones tienen la posibilidad, por ley, de valorar positivamente las acciones de integración sociolaboral de personas con discapacidad a la hora de adjudicar contratos, adquirir bienes o servicios u otorgar subvenciones al sector.

## ● Recuerda

Se excluye de cualquier procedimiento de contratación, compra o subvención pública a cualquier empresa sancionada con carácter firme por infracción grave en materia de integración laboral, igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad (prohibición de contratación art. 70 LCSP).

Las condiciones especiales de ejecución, de obligado cumplimiento para cualquier propuesta, pueden exigir la contratación o adscripción de personas con discapacidad superior al que exige la legislación (art. 202 LCSP).

Los criterios de adjudicación y/o desempate, que atribuyen la calidad a cada una de las propuestas presentadas, pueden valorar la integración sociolaboral de personas con discapacidad, además de la subcontratación con centros especiales de empleo o empresas de inserción. Cada contrato realizado, o cada trabajador con discapacidad adscrito a la ejecución del contrato, incrementa esa calidad y las posibilidades de resultar el adjudicatario o beneficiario.

Nada impide que una misma cuestión se incluya, como condición de ejecución -de obligado cumplimiento- o, a un nivel superior -mayor calidad de la propuesta- como criterio de adjudicación.

## ● Además

Todas las condiciones especiales de ejecución serán exigidas a todos los subcontratistas implicados en el proceso.

En caso de sucesión en la concesión o contrata, y siendo la empresa saliente un Centro Especial de Empleo, la norma impone la subrogación obligatoria sobre los contratos de trabajo.

# LA FORMACIÓN ES LA LLAVE MAESTRA

QUE ABRE EL CAMINO PARA LA MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

---

La formación hace posible que se reconozcan todos los elementos que forman la cadena de valor del turismo a los que todas las personas tenemos derecho.



# IMAGINA

---

Que entendemos que en cada uno de estos eslabones hay aspectos que requieren una atención a la discapacidad, y que en todos ellos las personas con discapacidad pueden ser clientes y profesionales del sector

- Que la información turística es un intercambio enriquecedor entre personas, independientemente de sus capacidades.
- Que los medios y soportes empleados (web, folletos, paneles, etc.) se conciben de forma que todos obtengamos información.
- Que el uso de los medios de transporte para llegar al destino (o los traslados en él) no supone un problema.
- Que los servicios turísticos de alojamiento, restauración, disfrute de atracciones y experiencias, están adaptados para que la experiencia sea satisfactoria para todas las personas a uno y otro lado del mostrador.
- Que los lugares turísticos están preparados para que todos nos podamos desenvolver de forma autónoma y sencilla, como clientes o como oferentes del servicio.

# IMAGINA

---

Que la diversidad que existe dentro de la discapacidad sea atendida adecuadamente en todos los aspectos de la vida

La diversidad ha de verse reflejada en la formación que requieren los distintos profesionales implicados en la planificación turística: urbanistas, abogados, empresarios, intermediarios, técnicos, informadores, guías, etc.



## IMAGINA

---

Que los criterios de diseño universal, más allá de edificios y calles, se trasladen también al aprendizaje en todos los niveles educativos, sean básicos, de formación profesional o universitarios, y que se desarrollen de forma adaptada en todas las disciplinas

## IMAGINA

---

Que la información y la formación llega a empleadores, administración y a personas con discapacidad para procurar que:

- Se conozcan las necesidades (técnicas, de espacio, de relación y tránsito) a las que debe responder cada uno de los puestos de trabajo relacionados con el sector turístico.
- Se ofrezca a las personas con discapacidad formación adecuada para responder a estos requerimientos, con independencia de sus condiciones físicas, intelectuales u orgánicas, en todos los niveles educativos.
- Se dé a conocer el entramado de relaciones entre instituciones formativas, entidades de intermediación, empresarios del sector y potenciales empleados para hacer más fluido y sencillo el intercambio de información sobre las necesidades del sector, las capacidades profesionales necesarias y los mecanismos posibles para la integración real.



# LA INFORMACIÓN Y FORMACIÓN

## ESTÁN EN LA BASE DE LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DESDE DISTINTOS EJES DE TRABAJO

- La información sobre la diversidad que existe dentro de la discapacidad permite a las empresas entender mejor cuáles las adaptaciones necesarias para los distintos puestos laborales, y comprender que no son obligatoriamente muy costosas, ni difíciles de conseguir.
- La mejor formación permite eliminar prejuicios en torno a las capacidades para cumplir las tareas encomendadas a las personas con discapacidad contratadas.
- Conocer buenas prácticas en empresas del sector ofrece nuevas perspectivas sobre los aspectos positivos vinculados a la incorporación de personas con discapacidad en los equipos, tanto de cara al cliente y a la mejora de la imagen de la empresa, como en la mayor sensibilidad ante la diversidad y la proactividad del conjunto de empleados.



# PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (O NO) QUE SE INCORPORAN AL MERCADO LABORAL

- Es fundamental la adquisición de competencias profesionales que se adapten a las necesidades del mercado laboral y del sector turístico: sea en el aprendizaje de idiomas, el empleo de aplicaciones o programas informáticos, u otras habilidades sociales o instrumentales.
- Resulta clave la formación en habilidades transversales para todos (liderazgo, motivación, asertividad, empatía, etc.) que promueve la versatilidad y la capacidad de adaptación en distintos puestos de trabajo que reclama el sector.

Para las personas con discapacidad la formación abre un camino a encontrar un empleo, a mejorar la calidad de vida y a lograr vivir de forma independiente y autónoma.



**Las administraciones públicas deben trabajar para que las empresas tengan más fácil superar las barreras con las que se encuentran a la hora de contratar a personas con discapacidad.**

**La Administración tiene que mejorar la comunicación y conexión entre la oferta de puestos de trabajo y la demanda de empleo.**

**Además, se necesitan más campañas informativas que conciencien a la población y rompan los prejuicios.**

**Muchas actitudes negativas de algunas personas están relacionadas con el desconocimiento hacia la discapacidad y con la apariencia física.**

**Se necesitan personas con discapacidad que sirvan de referente y ayuden a hacer visibles las capacidades frente a las discapacidades.**

## PARA SABER MÁS SOBRE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MERCADO LABORAL

---

■ **Adecco** | [www.adecco.es](http://www.adecco.es)

■ **Cruz Roja** | [www2.cruzroja.es](http://www2.cruzroja.es)

■ **FESORD** | [www.fesord.org](http://www.fesord.org)

■ **IMSERSO** | [www.imserso.es/imserso\\_01/index.htm](http://www.imserso.es/imserso_01/index.htm)

■ **ODISMET** | [www.odismet.es](http://www.odismet.es)

■ **SEPE** | [www.sepe.es](http://www.sepe.es)

■ **Tur4All** | [www.tur4all.com](http://www.tur4all.com)

## ENTIDADES QUE HAN COLABORADO EN EL PROYECTO

---

- AMFI Asociación para la integración socio-laboral de personas con discapacidad física y sensorial
- CERMI. Comité español de representantes de personas con discapacidad
- COCEMFE. Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica
- Fundación ONCE
- Nova Feina
- Novaterra
- PREDIF
- CIPFP Valle de Elda
- Comisiones Obreras del País Valencià
- Unión General de Trabajadores

## EMPRESAS QUE HAN COLABORADO EN EL PROYECTO

---

- Alenda Golf
- Beniconnect
- Bookaris
- Camping Alicante Imperium
- Club de Golf Jávea
- Dynastic
- Esatur
- Fincas Arena
- Hotel la Laguna Spa & Golf
- Hotel Torre San Juan
- Institución Ferial Alicantina
- Lavandería Doble Amor
- Magic Costa Blanca
- MARQ
- Meliá Villaitana
- Porthotels
- Pueblo Acantilado
- Turiguías
- Vectalia
- Viajes Playa Flamenca
- Vilamuseu

## PROFESIONALES A LOS QUE TAMBIÉN AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN

---

Antonio Luis Martínez-Pujalte, Cristina Fonseca, Cristina Hernández, Eva Mollá, Javier Jiménez, Jorge Pereira, Óscar Carrión, Pablo Rosser y Sebastián Fernández.

## TAMBIÉN AGRADECEMOS SU APOYO A LAS ASOCIACIONES EMPRESARIALES

---

Asociación Provincial de Hoteles y Alojamientos Turísticos de Alicante, Asociación de Campos de Golf de la Costa Blanca y la Comunidad Valenciana, Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería de Alicante, Asociación de Empresas de Apartamentos Turísticos de la Costa Blanca y HOSBEC.

GUÍA DE PROPUESTAS PARA MEJORAR

# LA INSERCIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO



Esta guía es el resultado del proyecto de investigación:

**“Propuestas para mejorar la inserción laboral de las personas con discapacidad en el sector turístico de la provincia de Alicante”**, cuyo objetivo era averiguar cuáles son las barreras para la inserción laboral de personas con diversidad funcional en las empresas y entidades turísticas de la provincia de Alicante y qué se debería hacer para superarlas. Para alcanzar este objetivo, se entrevistó a las personas, entidades y empresas antes mencionadas y después los resultados obtenidos se validaron en una jornada abierta y participativa en la que medio centenar de personas interesadas en el tema aportaron sus ideas. Muchas gracias a todos.

**El equipo de investigación ha estado formado por los profesores:**

Raquel Huete (como investigadora principal), Irene Bajo (Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa UA-GVA), Rosario Navalón y Vicente Sabater (Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas de la Universidad de Alicante)

**Como personal técnico hemos contado con** Alejandro Benito y Pere Lloret.

**El proyecto ha sido financiado por**

la Cátedra “Aguas de Alicante de Inclusión Social” de la Universidad de Alicante.