GENERALITAT VALENCIANA

INVAT·TUR

GUIA D'ADAPTACIÓ DE LLOCS DE TREBALL PER A LA

INSERCIÓ LABORAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT

EN EL SECTOR TURÍSTIC

www.invattur.es

GENERALITAT
VALENCIANA
INVAT·TUR

Index

1.
Introducció
pàg. 4

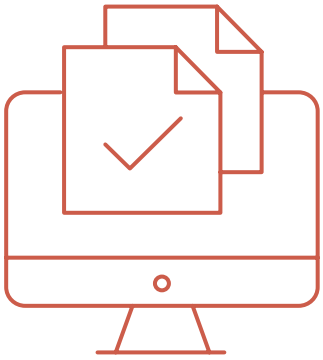
2.
Conceptes claus per a la inclusió laboral de persones amb discapacitat
pàg. 10

3.
Com usar les fitxes d'adaptació de llocs de treball
pàg. 22

4.
Conclusions i recomanacions
pàg. 26

5.
Documents consultats
pàg. 28

6.
Entitats col·laboradores
pàg. 30



Documentació tècnica *(en línia)*

Annex I:
Fitxes d'adaptacions de llocs de treball
Annex II:
Recomanacions per a l'accessibilitat del lloc de treball i tecnologia de suport
Annex III:
Normativa d'Accessibilitat d'aplicació en entorns laborals

01. Introducció

En els darrers anys, s'han intensificat les accions per part d'organismes internacionals per abordar la inclusió de les persones amb discapacitat en tots els àmbits de la societat en general, considerant el tema en l'agenda pública (Nacions Unides, UNICEF, UNESCO, BID, CEPAL, entre altres). Particularment, l'accés a l'ús de persones amb discapacitat constitueix diverses de les metes dels Objectius del Desenvolupament Sostenible (ODS) de l'Agenda 2030 de Nacions Unides: la meta 8 sobre el treball decent i creixement econòmic per a tots; la meta 10, sobre reducció de les desigualtats, i la meta 17, amb aliances per a aconseguir els objectius. Així mateix, els efectes derivats de l'ús de persones amb discapacitat comporten a accions relatives a la millora de la salut, segons la meta 3. No obstant això, el 80% dels mil milions de persones amb discapacitat en el món que estan en edat de treballar, s'enfronten a enormes barreres actitudinals, físiques i de la informació que dificulten la igualtat d'oportunitats per a accedir a un treball decent. En comparació amb les persones sense discapacitat, aquelles amb discapacitat experimenten majors taxes de desocupació i inactivitat econòmica i estan en major risc d'una protecció social insuficient[1]. A Espanya, hi ha 4,38 milions de persones amb discapacitat, que equival al fet que 1 de cada 10 espanyols té una discapacitat; de les quals prop del 27% es troben empleades[2].

Si bé les dades provinents d'ODISMET (2021) per a Espanya indiquen que el sector serveis és el primer generador d'ocupació de persones amb discapacitat amb un 78,2%, no hi ha dades específiques sobre el percentatge que absorbeix el sector turístic[3]. En la Comunitat Valenciana, 330.109 persones tenien una discapacitat reconeguda l'any 2022, la qual cosa suposa un 6,47% del total de la població. D'aquest nombre de persones amb discapacitat, la meitat (49,6%) es troba en edat de treballar[4]. En 2021, el 75,22% de les persones amb discapacitat empleades en la Comunitat Valenciana estaven contractades en el sector serveis[5]. Quant a les adaptacions dels llocs de treball, en 2020 tan sols el 11,8% dels treballadors amb discapacitat van arribar a tenir el seu lloc de treball adaptat, mentre que per a un 16% dels treballadors no va haver-hi cap adaptació malgrat haver sigut necessària[6].

En aquest sentit, el sector turístic es configura com una de les grans oportunitats per a les persones amb discapacitat gràcies al desenvolupament del turisme accessible, ja que comptar amb persones amb discapacitat en la plantilla aporta una major sensibilització en els empleats cap a les necessitats del client i un major coneixement de la forma en què són ateses. I és que l'accessibilitat no solament ha de ser entesa de cara al client, sinó també cap a l'interior de l'empresa i a les persones que formen part d'ella. No obstant això, les empreses turístiques encara troben diferents obstacles per a la incorporació de persones amb discapacitat, especialment per a llocs de nivell tècnic i mitjà, la qual cosa relega a aquest col·lectiu als llocs més baixos i allunyats de l'atenció al públic[7]. En el sector turístic són conscients dels avantatges d'incorporar a aquest col·lectiu des del punt de vista de la imatge, els beneficis fiscals, o de l'impacte positiu que tenen en el clima laboral i en la cultura organitzativa, però al mateix temps no acaben de saber quin tipus d'accions poden realitzar per a dissenyar un lloc de treball més accessible, ni coneixen les adaptacions funcionals que s'han de desenvolupar en funció del tipus de discapacitat per a garantir un adequat rendiment en l'acompliment del seu treball. A més, consideren elevat el cost de l'adaptació del lloc de treball tant en quant a la inversió de temps com a l'econòmica[8].

Millora de l'accessibilitat dels llocs de treball

Per part seua, la Comunitat Valenciana té amplis antecedents en matèria d'iniciatives, accions i polítiques dedicades al turisme accessible[9]. En el marc del Programa de Turisme Accessible de la Comunitat Valenciana 2017-2020, s'han elaborat manuals de bones pràctiques per a l'adaptació d'instal·lacions, productes i serveis accessibles[10]. L'actual Programa de Turisme Accessible de la Comunitat Valenciana -horitzó 2025- en el seu eix 5: "Millora de l'accessibilitat dels llocs de treball" conté concretament la mesura 5.2.2 "Impuls a l'adaptació dels llocs de treball en el sector turístic"[11]. Ací s'emmarca el compromís de Turisme Comunitat Valenciana en la presentació d'aquesta **Guia d'adaptació de llocs de treball per a la inserció laboral de persones amb discapacitat en**

el sector turístic amb el suport tècnic de la Universitat d'Alacant.

Aquest document presenta les bases metodològiques i conceptuals que facilitaran l'adaptació dels llocs de treball del sector turístic a les persones amb discapacitat. Després de la seua lectura i la consulta de la documentació tècnica d'aplicació que està disponible en la web, tant les empreses turístiques com les entitats socials de suport a la discapacitat, obtindran informació per a poder dur a terme la inclusió de persones amb discapacitat als llocs de treball. Amb la documentació en línia es pretén que puga ser actualitzada amb facilitat ja que està subjecta a modificacions legislatives i avanços tecnològics freqüents.

Amb la invitació a la lectura i aprofitament d'aquesta guia, agraïm la col·laboració de totes les persones i entitats que han aportat el seu coneixement i el seu valuós temps per a fer possible aquest treball.

OBJECTIU

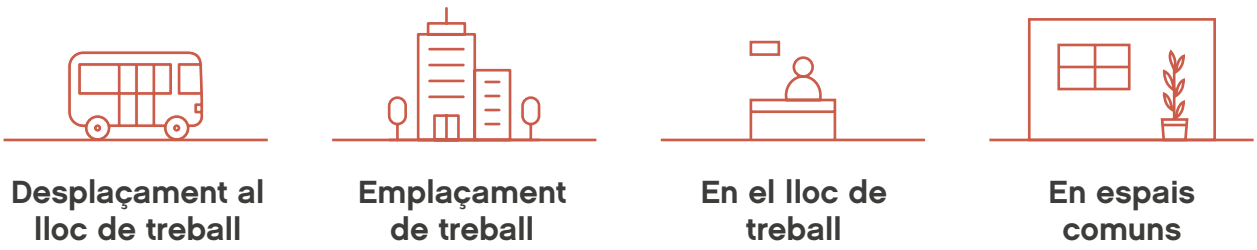
L'objectiu de la Guia d'adaptació de llocs de treball per a la inserció laboral de persones amb discapacitat en el sector turístic és facilitar l'accés a la informació sobre els requisits per a l'adaptació del lloc de treball específics en turisme per a persones amb discapacitat.

En la documentació tècnica en línia s'arreplega el marc normatiu que regula les condicions d'obligat compliment. La Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat de Nacions Unides, ratificada per Espanya l'any 2008 (BOE-A-2008-6963), obliga els Estats Part a realitzar els ajustos raonables necessaris per a garantir la plena igualtat de persones amb discapacitat en la societat, incloent en l'accés a l'ocupació (Annex III: Normativa d'Accessibilitat d'aplicació en entorns laborals).

L'enfocament que planteja aquesta guia respon a la cadena d'accessibilitat en turisme. Contempla les condicions d'accessibilitat que han d'existir des que una persona

amb discapacitat s'acosta al lloc de treball fins a les condicions específiques en el lloc de treball i el seu ambient laboral. Per això, aquesta guia aborda l'entorn físic, la comunicació i procediments, els arxius i eines digitals, la seguretat laboral i les condicions de treball, i la sensibilització i formació en l'espai de treball tant de la persona com dels seus companys. Així mateix, es contemplen les tecnologies que afavoreixen la realització de tasques específiques del lloc de treball, amb l'objectiu de promoure la seua autonomia (Annex II).

Figura 1: Enfocament de la guia



Font: Elaboració pròpia

S'han seleccionat 17 llocs de treball i per a cadascun d'ells s'ha elaborat una fitxa d'adaptació (Annex I)

Quadre 1. Llocs de treball seleccionats per a l'elaboració de fitxes

Hotels	Restaurants	Administració i oficines	Altres llocs
Director/a	Cap de sala o Maître	Director/a d'àrea	Guia de turisme
Cap de recepció	Cambrer/a	Tècnic – auxiliar administratiu	Agent de passatge
Recepcionista	Cap de cuina		Auxiliar d'esdeveniments
Governanta	Ajudant de cuina		Ajudant de museu
Cambrer/a de pisos			Agent de viatges
Conserge			

METODOLOGIA

Per a abordar l'elaboració d'aquesta guia, es va treballar amb una sèrie de documents i recol·lecció de dades. Es va realitzar una revisió exhaustiva d'estudis previs en matèria d'inclusió de persones amb discapacitat en llocs de treball (veure documentació consultada). Allí es van trobar diversitat de manuals, guies, protocols d'actuació per a les empreses a nivell institucional amb recomanacions i treballs científics amb estudis relatius al tema, alguns especificant els requeriments del lloc de treball a partir de tipus de discapacitats i uns altres més generals. També es va tenir en compte les fitxes de perfils de treball d'organismes nacionals i ofertes d'ocupació a persones amb discapacitat. Així mateix, es va dur a terme una jornada de treball amb l'objectiu de constituir el panell de persones expertes representants de les entitats de suport a la discapacitat i de les associacions empresarials turístiques per a l'assessorament i l'aportació d'informació de cara a l'elaboració de l'estudi[12]. A partir d'aquesta jornada, es va enviar a les entitats participants un qüestionari que va recopilar informació sobre la inclusió de persones amb discapacitat en llocs de treball en el sector turístic. Una vegada recol·lectada la informació, es van delimitar els llocs de treball amb els quals es treballaria tenint en compte els perfils de l'oferta d'ús del sector turístic (SEPE). Després, es van elaborar les fitxes per llocs de treball que van ser sotmeses a una validació per les entitats participants.

Figura 2. Passos en l'elaboració de la guia

1	2	3	4	5	6
Revisió d'estudis previs	Jornada de reflexió i recollida d'informació de les associacions i entitats que es dediquen a la integració de persones amb discapacitat	Qüestionari a empreses que treballen en la inclusió de persones amb discapacitat en el sector turístic	Delimitació de llocs de treball	Elaboració de fitxes per llocs de treball	Enquesta de validació (testatge)

02.

Conceptes clau per a la inclusió laboral de persones amb discapacitat

La inclusió laboral de les persones amb discapacitat ha d'enfocar-se des de les capacitats de la persona, posant en valor les tasques que pot realitzar per si mateixa i identificant aquelles per a les quals necessitarà alguna adaptació o suport. Sobretot, és important tenir present que la discapacitat és generada per la interacció entre la persona i un entorn físic i social que no respon a les seues necessitats d'accessibilitat i de suport. Per això, a l'hora de contractar a una persona amb discapacitat o si una persona treballadora adquireix una discapacitat, l'empresa ha de conèixer els conceptes que es detallen a continuació.

CONCEPTES CLAUS:

Discapacitats

Segons la Convenció internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (ONU, 2006), les persones amb discapacitat inclouen a aquelles que tinguen deficiències físiques, mentals, intel·lectuals o sensorials a llarg termini que, en interactuar amb diverses barreres, puguen impedir la seua participació plena i efectiva en la societat, en igualtat de condicions amb les altres.

Així, la discapacitat és un concepte que no contempla a l'individu de forma aïllada, sinó en la seua interacció amb l'entorn en el qual viu. Per tant, la definició actual de discapacitat reconeix el context social com a factor determinant en la discapacitat d'una persona. D'allí, la necessitat de treballar en l'adaptació dels entorns per a una plena inclusió de les persones amb discapacitat en tots els àmbits de la seua vida.

Sorgeixen termes que moltes vegades es presten a confusió els uns amb els altres:

- Les deficiències són problemes que afecten una estructura o funció corporal.
- Les limitacions de l'activitat són dificultats per a executar accions o tasques.
- Les restriccions de la participació són dificultats per a relacionar-se i participar en situacions vitals.

Discapacitat física

La característica comuna de la discapacitat física és que es veu afectat algun aspecte del funcionament físic d'una persona, en general la seua mobilitat, destresa o resistència, que pot ser en els membres superiors, inferiors o tots dos. La discapacitat física engloba aquelles motores (que dificulten el moviment i/o motricitat, restringint l'activitat i participació en les activitats quotidianes) i orgàniques (pèrdua de funcionalitat d'un o diversos sistemes corporals).

Així mateix, dins d'aquest grup es troben les persones que caminen a poc a poc o amb dificultat i/o que utilitzen ajudes tècniques per a caminar (caminador, bastons o crosses).

Discapacitat sensorial

És la que es relaciona amb les estructures sensorials. Pot ser auditiva, visual o afectar altres sentits.

Discapacitat visual

Segons l'ONCE, la discapacitat visual és la consideració a partir de la disminució total o parcial de la vista. Es mesura a través de diversos paràmetres, com la capacitat lectora de prop i des de lluny, el camp visual o l'agudesa visual. En aquest sentit, quan es parla en general de ceguesa o deficiència visual s'està fent referència a condicions caracteritzades per una limitació total o molt seriosa de la funció visual en un o diversos d'aqueixos paràmetres mesurats. És a dir, es tracta de persones que, o bé no veuen absolutament res, o bé, en el millor dels casos, fins i tot portant ulleres o utilitzant altres ajudes òptiques, veuen molt menys del normal i realitzant un gran esforç d'enfocament.

Discapacitat auditiva

El dèficit en la funció auditiva es denomina hipoacúsia, el qual pot ser total o parcial, en un o totes dues oïdes. Segons el moment d'aparició, detecció i de l'abordatge terapèutic es determinarà la capacitat auditiva. Es considera discapacitat auditiva a un terme global que fa referència a les deficiències en les funcions i estructures

corporals associades a les limitacions que presente l'individu en fer una tasca o acció en un entorn normalitzat, prenent com a paràmetre la seua capacitat real, sense que siga augmentada per la tecnologia o dispositius d'ajuda o terceres persones.

Discapacitat per salut mental

És la referida a les alteracions en la conducta adaptativa (comunicació, cura personal, vida en la llar, habilitats socials, entre altres), amb afectació de les facultats mentals i les estructures neurològiques.

Discapacitat intel·lectual

Es refereix a les alteracions en la funció intel·lectual, significativament per davall de la mitjana, dificultant la comprensió i/o resposta davant diferents situacions de la vida diària. Genera alteracions en el procés d'aprenentatge enteses com l'adquisició lenta i incompleta de les habilitats cognitives durant el desenvolupament humà.

Pluridiscapacitat

És aquella condició que combina diversos tipus de discapacitat, sovint presentant dèficit en el desenvolupament psicomotriu i/o sensorial, així com altres problemes de salut.

Accessibilitat Universal

És la condició que han de complir els entorns, processos, béns, productes i serveis, així com els objectes, instruments, eines i dispositius per a ser comprensibles, utilitzables i practicables per totes les persones en condicions de seguretat i comoditat i de la forma més autònoma i natural possible. En l'accessibilitat universal està inclosa l'accessibilitat cognitiva per a permetre la fàcil comprensió, la comunicació i interacció a totes les persones. L'accessibilitat cognitiva es desplega i fa efectiva a través de la lectura fàcil, sistemes alternatius i augmentatius de comunicació, pictogrames i altres mitjans humans i tecnològics disponibles per a tal fi. Pressuposa l'estratègia de «disseny universal o disseny per a totes les persones», i s'entén sense perjudici dels ajustos raonables que hagen d'adoptar-se[13].

Cadena d'Accessibilitat

És el conjunt d'elements que, en el procés d'interacció de l'usuari amb l'entorn, permet la realització de les activitats previstes en ell[14].

Criteris DALCO

DALCO és l'acrònim de Deambulació, Aprehensió, Localització i Comunicació. Els criteris DALCO són el conjunt de requisits que han de satisfer-se per a garantir l'Accessibilitat Universal.

Segons la norma UNE 170001-1:2007 un entorn universalment accessible ha de permetre que la persona usuària puga fer les següents accions:

- **Deambulació (D)** acció de desplaçar-se d'un lloc a un altre. La deambulació pot ser horitzontal, és a dir, la que es produeix desplaçant-se per carrers, corredors, dependències, etc., i vertical, com la que es produeix pujant o baixant esglaons, escales, rampes, etc.
- **Aprehensió (A)** acció d'agafar alguna cosa. Porta implícita l'acció d'aconseguir el que vaja a ser agafat.
- **Localització (L)** acció d'esbrinar el lloc o moment precís en el qual està una mica, algú o pot esdevenir un succés.
- **Comunicació (CO)** acció d'intercanvi d'informació necessària per al desenvolupament de l'activitat.

Adaptació de l'entorn físic i mobiliari

Ha d'assegurar-se que la persona puga accedir i circular de manera autònoma i segura en tots els espais físics relacionats amb el seu lloc de treball i en els espais comuns a tots els treballadors, de manera que no es trenque la cadena d'accessibilitat. A més, qualsevol mobiliari o element que haja d'utilitzar per a fer el seu treball ha d'estar adaptat a les seues necessitats físiques, ergonòmiques i a les seues capacitats de comprensió, percepció i comunicació. És a dir, ha d'assegurar-se el compliment dels criteris DALCO en totes les interaccions entre el treballador, l'entorn de treball i els elements que utilitzarà per a realitzar-lo.

Ús de productes o tecnologia de suport

Segons la norma UNE-EN ISO 9999:2023[15] un producte de suport és qualsevol producte (incloent dispositius, equip, instruments i programari) fabricat especialment o disponible en el mercat, utilitzat per o per a persones amb discapacitat destinat a: facilitar la participació, protegir, secundar, entrenar, mesurar o substituir funcions/estructures corporals/estructures i activitats o prevenir deficiències, limitacions en l'activitat o restriccions en la participació.

És possible que per a realitzar determinades tasques associades al lloc de treball la persona necessite utilitzar un o diversos productes de suport. Això dependrà de cada persona i de les seues capacitats. En l'annex II s'ofereix informació sobre els productes de suport que podria necessitar la persona.

Adaptació de procediments

L'empresa ha d'estar disposada a modificar procediments per a facilitar la incorporació de la persona amb discapacitat al lloc de treball o per a facilitar l'execució de les tasques associades a aquest. Per exemple, horaris flexibles d'entrada i eixida, establir torns més curts per a persones que per motius de salut no puguen treballar 7-8 hores seguides o pauses més freqüents, fins i tot oferir més dies de teletreball per a persones amb mobilitat reduïda. Un altre exemple seria adaptar els formats de les comunicacions dirigides als treballadors a un format accessible per a totes les persones, no sols visual, també auditiu i en llenguatge clar o lectura fàcil[16] si fóra necessari.

Sensibilització i formació dels treballadors

Per a facilitar la inclusió de persones amb discapacitat en l'empresa és important generar una cultura organitzacional inclusiva a partir del coneixement i respecte de la diversitat de les persones i de les seues necessitats. Això s'aconsegueix, en primer lloc, creant una política de diversitat i inclusió de l'empresa que establisca els valors i els compromisos de l'organització amb les persones i es done a conèixer a tots els treballadors. I, en segon lloc, sensibilitzant i formant als treballadors perquè coneguen la diversitat de situacions que poden generar una discapacitat i les necessitats d'accessibilitat que cal solucionar per a integrar a treballadors amb discapacitat en les mateixes condicions que qualsevol altra persona. Aquesta formació promourà la creació de xarxes i persones de suport dins de l'organització i contribuirà a la millora de l'accessibilitat en l'entorn físic, els sistemes de comunicació, el treball en equip i els procediments.

Ocupació amb suport

El Servei Públic d'Ocupació Estatal (SEPE) defineix l'ocupació amb suport com el conjunt d'accions d'orientació i acompanyament individualitzat en el lloc de treball, prestades per preparadors laborals especialitzats, que tenen per objecte facilitar l'adaptació social i laboral de treballadors amb discapacitat amb especials dificultats d'inserció laboral, en empreses del mercat ordinari de treball i en condicions similars a la resta dels treballadors que exerceixen llocs equivalents.

El suport proporcionat a la persona inclou ajudes en l'aprenentatge de les tasques en el propi lloc de treball. També implica un suport en el desenvolupament d'habilitats complementàries (d'autonomia, relació social, etc.) fonamentals per a la vida activa. Es tracta de formar al treballador en el lloc de treball real, en les tasques concretes i en un entorn determinat, garantint un aprofitament òptim del procés d'aprenentatge.

Segons l'entitat social Síndrome Down Espanya l'ocupació amb suport es basa en el paradigma de vida independent[17], considerant que cada subjecte ha de mantenir el control de la seua pròpia vida, triant davant opcions acceptables que minimitzen la dependència dels altres i li porten a l'autodeterminació. Aquest paradigma es fonamenta al seu torn sobre el principi de normalització entenent-se com l'ús dels mitjans més normatius possibles des del punt de vista cultural, aplicat no sols a l'àmbit laboral sinó a totes les àrees de la vida[18].

En resum, els fonaments de l'ocupació amb suport són: treball integrat en empreses ordinàries, treball competitiu, rebuig zero (no és un servei elitista destinat només a aquelles persones més capaces), entrenament en el lloc de treball, remuneració des del primer moment com a qualsevol altre treballador, promoció dels suports naturals i possibilitat d'adaptació del lloc.

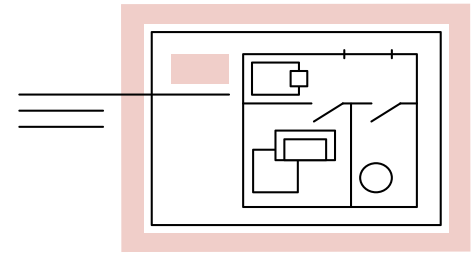
Ocupació personalitzada

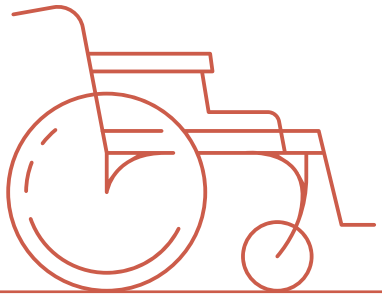
Segons l'entitat social nacional Plena Inclusió, que representa a les persones amb discapacitat intel·lectual, l'ocupació personalitzada és una metodologia que cerca generar oportunitats d'ocupació individualitzada en les quals l'ocupació s'adapta a la persona.

És una metodologia de gran utilitat per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament amb més necessitats de suport, bé perquè tenen discapacitat múltiple, problemes de salut mental, alteracions de la comunicació… o perquè han sigut exclosos de processos de selecció laboral en diferents situacions.

Amb el suport dels equips de professionals, la persona indaga en la seua pròpia història per a identificar els seus talents, els recursos i el suport que té en el seu entorn. La persona amb discapacitat es converteix en protagonista de tot el procés de cerca d'ocupació i de negociació amb l'empresa, per a crear un lloc de treball adequat per a ella i a la seua mesura.

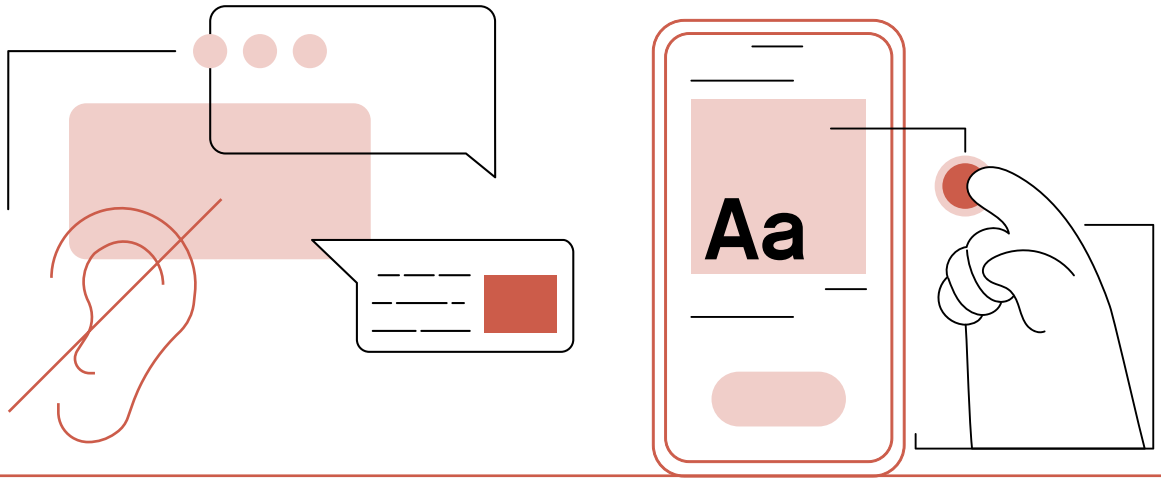
El model d'ocupació personalitzada va ser dissenyat i sistematitzat des de 2001 per l'Oficina de Discapacitat de la Secretaria de Treball dels Estats Units (ODEP) i sorgeix com estratègia sota el paraigua de l'enfocament centrat en la persona i de l'ocupació amb suport.





Condicions comunes d'accessibilitat en l'entorn construït

Tal com es va plantejar en l'enfocament d'aquesta guia, hi ha una sèrie de baules de la cadena d'accessibilitat en els quals s'ha de garantir l'accessibilitat per a aconseguir la inclusió d'una persona amb discapacitat en el mercat laboral. Això es refereix al moment des que la persona deixa el seu lloc de residència fins a arribar al lloc de treball. Els criteris d'accessibilitat de l'entorn construït estan regulats a Espanya per diverses normatives d'accessibilitat estatals i autonòmiques d'obligat compliment. Aquestes estableixen els criteris que han d'aplicar-se a l'aproximació a l'edifici (aparcament accessible reservades, itineraris fins a l'edifici, entrades a l'edifici, entre altres); la senyalització (senyalització alternativa, pla d'emergència, sistema d'alarmes, entre altres); els espais de circulació (corredors, escales, rampes, ascensors), els espais comuns (cuina, condícies, vestuaris); la comunicació (comunicació basada en la web, accessibilitat en els documents off-line, etc.), entre altres. Les normatives que han d'aplicar-se en la Comunitat Valenciana s'arrepleguen en l'annex III d'aquest document (en línia).



03. Com usar la fitxes d'adaptació de llocs de treball

El disseny de la fitxa d'adaptació de lloc de treball que s'ha creat per a aquesta guia es basa en el formulari de sol·licitud d'informe d'adequació al lloc de treball per a la contractació de persones amb discapacitat de la Comunitat Valenciana[19]. L'objecte d'aquest és oferir un canal perquè les entitats ocupadores, interessades a accedir a les subvencions destinades al foment de l'ocupació de persones amb diversitat funcional o discapacitat, sol·liciten la tramitació dels informes relatius a l'adequació de llocs de treball. Aquest formulari permet analitzar de forma sistematitzada les tasques, les capacitats que el treball requereix de la persona perquè aquesta puga exercir amb eficàcia les seues tasques, les condicions ambientals del lloc de treball i els factors de risc, per la qual cosa es constitueix com un bon punt de partida per a determinar els continguts mínims que han de figurar en una fitxa d'adaptació de llocs.

La fitxa d'adaptació de lloc de treball dissenyada per a aquesta guia pretén ser una eina que servisca de referència a les empreses oferents d'ocupació en el sector turístic i a les persones amb discapacitat demandants o a les entitats socials que els representen. Aquesta conjumina les necessitats de l'empresa i les necessitats del treballador a l'hora d'incorporar-se al lloc de treball. La fitxa es divideix en tres parts:

- En la primera part es fa una descripció del lloc de treball que inclou la missió del lloc, les funcions principals, la formació i experiència requerida i les competències (coneixements, habilitats i aptituds) que ha de tenir la persona.

- La segona part coincideix amb el formulari abans citat i correspon a l'anàlisi de les capacitats requerides per al lloc, de les condicions ambientals i dels factors de risc.

- La tercera part correspon a l'annex II. Aquest apartat arreplega els criteris generals sobre les condicions d'accessibilitat que ha de tenir el lloc, segons les necessitats d'accessibilitat física, visual, auditiva i cognitiva de la persona. La implementació de les adaptacions proposades dependrà de les capacitats de la persona i de les tasques que se li assignen.

A l'hora d'utilitzar aquestes fitxes cal tenir en compte que són una orientació i que han d'adaptar-se a les característiques concretes de l'empresa, de la seua estructura organitzativa i, sobretot, de la persona per a la qual es realitze l'adaptació.

Les tasques descrites atenen l'estàndard del sector per a cada lloc dels identificats, no constituint una llista exhaustiva ni excloent. La consideració d'aquestes tasques permet fer-se una clara idea del contingut i abast del lloc. De fet, en termes d'adaptació és important assenyalar que no es tracta tant que la persona realitze totes les tasques indicades, sinó més aviat que s'identifique clarament quines tasques són les que es pot realitzar, quins requereixen algun tipus d'adaptació i quins no és possible adaptar. D'aquesta forma, no s'exclourà directament a cap persona per a ocupar un lloc pel fet de tenir una discapacitat en concret, sinó que es proposa que les característiques del lloc s'adapten a la persona.

En relació amb les adaptacions del lloc de treball pròpiament dites, aquestes s'han classificat en quatre tipus:

La diversitat que existeix entre el grup de persones amb discapacitat, fins i tot entre aquelles amb un mateix tipus de discapacitat (física, visual, auditiva i intel·lectual), exigeix que l'adaptació del lloc de treball es faça de forma personalitzada. Per exemple, dues persones amb discapacitat auditiva que opten al mateix lloc necessitaran segurament adaptacions diferents. Per això, el conjunt d'adaptacions que s'arrepleguen en l'annex II és una llista de totes les possibles opcions i ha de servir exclusivament com a document de consulta i referència per a l'ocupador i utilitzar-se en funció de les particularitats del treballador. El demandant d'ocupació sol o al costat del seu preparador laboral, seran els que millor podran transmetre les adaptacions que la persona necessita per a fer el seu treball de manera eficient i normalitzada.

Les fitxes i les recomanacions per a l'accessibilitat al lloc de treball i tecnologia de suport es troben en la web:

www.turisme.gva.es/opencms/opencms/turisme/va/contents/turismo__accesible/adaptacion__puestos__trabajo__sec__turistico__a__personas__con__discapacidad.html

04. Conclusions i recomanacions

La importància d'aquesta guia radica en la utilitat tant per a les empreses com per a les associacions que treballen en la millora de l'accessibilitat dels entorns laborals en el sector turístic. Si bé aquesta guia contempla tant els requisits d'obligat compliment com aquells que promouen l'autonomia de les persones amb discapacitat en el seu lloc de treball, és important considerar les particularitats que les persones amb discapacitat puguen necessitar o manifestar per a exercir el seu treball amb autonomia. Per això, recomanem que la guia complisca les vegades de "guia" però no com un pas-a-pas tancat, sinó que orient en l'adaptació del lloc de treball a la persona amb discapacitat i que contemple també les particularitats que puga necessitar la persona.

La utilització d'aquestes fitxes i les recomanacions arreplegades en l'annex II aporten un gran valor a les empreses que pretenguen avançar en el camí de la inclusió i de l'ocupabilitat de persones amb discapacitat, no sols pel fet d'oferir la guia d'adaptació, que en si mateix és un avanç; sinó també perquè es constitueix com una eina bàsica per al disseny de les estratègies de recursos humans. Des del punt de vista del reclutament, entendre el lloc en la seua dimensió d'accessibilitat permet definir molt millor el perfil d'ocupació i orientar les ac-

cions de reclutament i selecció orientades a la cerca de talent latent en el col·lectiu de les persones amb discapacitat. Si pensem en la formació i el desenvolupament, és clar que les pròpies fitxes aporten informació sobre quins requeriments en termes de coneixements i habilitats es podrien treballar des de la pròpia organització per al màxim rendiment de l'empleat. Finalment, per als processos d'avaluació del personal, es millora la comprensió a l'hora d'establir els estàndards de rendiment adaptats a les circumstàncies de l'individu.

Per a les associacions i entitats de suport a la discapacitat, aquesta guia dona resposta a la demanda, àmpliament documentada, d'intercanvi d'informació amb el sector turístic. D'una banda, amb el coneixement mutu s'amplien les possibilitats que es considere el turisme com un àmbit laboral en el qual qualsevol persona pot desenvolupar la seua activitat professional amb el suport necessari. D'altra banda, es trenquen algunes barreres que es van detectar en estudis anteriors i que es deuen fonamentalment a la falta d'accés a informació pràctica.

05. Documents consultats

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?show=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 PREVINEM: Prevención, integración y empleo para Personas con Diversidad Funcional en el Sector de la Hostelería. Fundación Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos.

06. Entitats col·laboradores

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, COCEMFE. 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/

Referències

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

[2]Institut Nacional d'Estadística d'Espanya [INE] (2020).

Enquesta de discapacitat, autonomia personal i situacions de dependència. 2020. https://www.ine.es/dyngs//INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176782&menu=resultados&idp=1254735573175

[3]Organización 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. https://www.unwto.org/es/press-release/2019-01-21/fundacion-once-y-la-organizacion-mundial-del-turismo-se-unen-para-fomentar-

[4]Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat I Polítiques Inclusives (2022). Estadística de persones amb reconeixement de grau de discapacitat. Recuperat d' https://inclusio.gva.es/es/diversitat-funcional-i-salut-mental

[5]SEPE (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-mercadotrabajo-estatal-discapacitados.html

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

[7]Huete, 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

[8]Huete, 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.

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

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

[11]Programa de Turisme Accessible 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

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

[13]Ley 6/2022, de 31 de març, de modificació del Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social, aprovat per Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, per a establir i regular l'accessibilitat cognitiva i les seues condicions d'exigència i aplicació.

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

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

[16]Lectura fàcil: mètode que arreplega un conjunt de pautes i recomanacions relatives a la redacció de textos, al disseny de documents i a la validació de la comprensibilitat d'aquests, destinat a fer accessible la informació a persones amb dificultats de comprensió lectora (Norma UNE 153101:2018 EX Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos).

[17]Vida independent: és la situació en la qual la persona amb discapacitat exerceix el poder de decisió sobre la seua pròpia existència i participa activament en la vida de la seua comunitat, conforme al dret al lliure desenvolupament de la personalitat (Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social).

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

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

Redacció
© Institut Valencià de Tecnologies Turístiques
© Institut Universitari d'Investigacions Turístiques. Universitat d'Alacant

GENERALITAT
VALENCIANA
INVAT·TUR

GUIA D'ADAPTACIÓ DE LLOCS DE TREBALL PER A LA

INSERCIÓ LABORAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT

EN EL SECTOR TURÍSTIC

GENERALITAT VALENCIANA

INVAT·TUR

www.invattur.es