

BARRERAS Y OPORTUNIDADES PARA LA INSERCIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO DE LA PROVINCIA DE ALICANTE¹

*Raquel Huete Nieves**

Universidad de Alicante
<https://orcid.org/0000-0001-5576-1614>

*Agustín García-Ramos***

Universidad de Alicante
<https://orcid.org/0000-0002-6851-0416>

RESUMEN

Partiendo de los presupuestos teóricos del turismo inclusivo, este estudio identifica las barreras y las oportunidades para la inserción laboral de las personas con discapacidad en el sector turístico de la provincia de Alicante (España). A tal fin, se recurre a una metodología cualitativa, con datos generados a partir de 34 entrevistas semiestructuradas realizadas a distintos colectivos del sector. Los resultados revelan la existencia de prejuicios y desinformación, pero también de oportunidades, que pueden contribuir a mejorar el diseño de estrategias empresariales y políticas públicas.

Palabras clave: turismo inclusivo; turismo accesible; hostelería; inclusión; empleo; recursos humanos.

Fecha de recepción: 9 de marzo de 2021.

Fecha de aceptación: 1 de septiembre de 2021.

* Departamento de Sociología I. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Alicante. Ctra. San Vicente, s/n. 03080 ALICANTE (España). E-mail: r.huete@ua.es

** Departamento de Sociología II. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Alicante. Ctra. San Vicente, s/n. 03080 ALICANTE (España). E-mail: agus.garciaramos@ua.es

¹ Este artículo es fruto del proyecto de investigación “Propuestas para mejorar la inserción laboral de las personas con discapacidad en el sector turístico de la provincia de Alicante” financiado por la Cátedra Aguas de Alicante de Inclusión Social de la Universidad de Alicante. Investigadora Principal: Raquel Huete Nieves.

Barriers and opportunities for the professional inclusion of people with disabilities in the tourism sector in the province of Alicante

ABSTRACT

Based on the inclusive tourism theoretical assumptions, this study identifies the barriers and opportunities for the professional inclusion of people with disabilities in the tourism sector in Alicante province (Spain). For this purpose, 34 semi-structured interviews to different tourism stakeholders are analysed from a qualitative methodology. The results reveal the existence of prejudices and misinformation but also, the opportunities that can be useful in creating business strategies and public policies.

Keywords: inclusive tourism; accessible tourism; hospitality; inclusion; employment; human resources.

1. INTRODUCCIÓN

Las personas con discapacidad representan aproximadamente el 15% de la población mundial (OMT, 2020). En 2018, el Observatorio Estatal de la Discapacidad estimaba que en España residían 4,12 millones de personas con discapacidad, lo que suponía aproximadamente el 9% de la población (Observatorio Estatal de la Discapacidad, 2020). Como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social, estas personas participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas, aunque los impedimentos, barreras y dificultades de todo tipo que todavía persisten les impiden el acceso regular y normalizado a los bienes y servicios turísticos. Precisamente, esa participación cada vez mayor, en combinación con las dificultades referidas, ha potenciado en los últimos años un interés creciente por las acciones que promuevan el turismo para personas con diversidad funcional, denominado de forma generalizada como *turismo accesible*.

Las ventajas de desarrollar estrategias para la implantación de este tipo de turismo son considerables: las personas con discapacidad viajan casi siempre acompañadas y fuera de la temporada alta, y se las suele considerar prescriptoras de los lugares que visitan (Porto y Rucci, 2019). Por otro lado, el volumen de demanda de turismo accesible no cesa de aumentar: en la Unión Europea se estima en más de 130 millones de turistas, con un poder adquisitivo anual de 68.000 millones de euros (OMT, 2020).

Los estudios sobre turismo accesible se focalizan casi exclusivamente en la esfera de los usuarios o consumidores, en aras de permitir a estos el acceso, uso y disfrute de servicios turísticos en condiciones de autonomía, seguridad y comodidad, bajo los principios del diseño universal (Hernández-Galán, 2017). Al respecto, conviene matizar que este tipo de turismo no se centra solo en las personas con algún tipo de discapacidad (física, sensorial o intelectual), sino también en todas aquellas que tienen limitada su movilidad por razones temporales o permanentes, como personas mayores, familias con niños pequeños, personas obesas, mujeres en avanzado estado de gestación o personas con bultos o maletas, amén de otros colectivos de turistas con necesidades especiales, como dietas, alergias o asma (Marcos y González, 2003; González Velasco, 2008).

Sin embargo, el concepto de turismo accesible y el modelo de diseño universal devienen insuficientes para abordar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) planteados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Se necesita avanzar en el papel del turismo como medio de inclusión social. Es evidente que el turismo requiere que se piense más allá de las barreras físicas de acceso a las instalaciones y, dada la dimensión que ha adquirido en las últimas décadas, se convierta en un motor de cambio social (Clemente Soler, Bote Díaz y Sánchez Vera, 2018). Para que se produzca este avance no es suficiente con que la administración pública proporcione ayudas para la adaptación de los recursos turísticos o legisle sobre las condiciones de accesibilidad de las instalaciones. El turismo inclusivo se relaciona tanto con la producción como con el consumo, por lo que una perspectiva turística inclusiva también debe tomar en cuenta la función social de las personas con discapacidad en tanto que propietarias, empresarias, empleadas y administradoras del turismo (Scheyvens y Biddulph, 2018). Así, mientras que el turismo accesible se centra en el acceso al turismo por parte de personas con discapacidad en tanto que consumidoras, el turismo inclusivo está interesado más ampliamente en el acceso al consumo y producción del turismo por parte de todas las personas sometidas a diferentes formas de exclusión y desigualdad social y económica. El turismo accesible es solo un aspecto del turismo inclusivo y, por lo tanto, debe prestarse una mayor atención a la participación de las personas con discapacidad como productoras de turismo, dado que «uno de los mayores desafíos para el turismo inclusivo es fomentar la producción responsable de turismo por parte de las empresas turísticas existentes» (Scheyvens y Buddulph, 2018:598).

A pesar de que el marco normativo para la inserción laboral de las personas con discapacidad es relativamente favorable tanto en España como en la Unión Europea, la realidad invita poco al optimismo (Gröschl, 2005; Houtenville y Kalargyrou, 2012; Jasper y Waldhart, 2013; McIntosh y Harris, 2018; Paez y Arendt, 2014; Vornholt *et al.*, 2017). Por si ello fuera poco, los problemas a los que se enfrenta el colectivo son particularmente complejos en el sector turístico, donde predominan, entre otros condicionantes, los prejuicios de los empleadores (Daruwalla y Darcy, 2005; Vornholt *et al.*, 2017) y las deficientes condiciones de trabajo (Baum, 2015; Baum 2018; Marrero y Huete, 2013).

Partiendo de los fundamentos del turismo inclusivo, este artículo tiene como objetivo principal indagar en las barreras a la igualdad de oportunidades en el sector turístico de la provincia de Alicante, y, más concretamente, en los problemas de inserción laboral en dicho sector de las personas con discapacidad. Como cabría esperar, esta temática ha sido abordada en otros ámbitos y desde distintas perspectivas (Vornholt *et al.*, 2017). No obstante, la práctica totalidad de las investigaciones publicadas se refieren al subsector de la hostelería (Gillovic y McIntosh, 2020; Kalargyrou, Trivellas y Sigala, 2020), quedando fuera del análisis elementos importantes de la cadena de valor del turismo como el transporte, las agencias de viajes o las empresas de organización de eventos y congresos. El estudio que aquí se presenta pretende cubrir ese vacío de investigación, además de complementar los análisis ya existentes. Con ese fin se toma como marco geográfico la provincia de Alicante, una región caracterizada por maximizar la cantidad de visitantes, provocando con ello muy diversas repercusiones económicas, medioambientales y socioculturales (Mantecón, 2008).

En un segundo término, el artículo pretende identificar potenciales actuaciones que puedan mejorar la inserción laboral de las personas con discapacidad en las empresas y

organismos del sector turístico. Este enfoque *en positivo*, centrado más en la búsqueda de soluciones y oportunidades que en la identificación de problemas, es bastante infrecuente en la literatura sobre el tema, si bien existen excepciones, como el estudio de Olaz Capitán y Ortiz García (2020) sobre discapacidad y emprendimiento.

Para alcanzar sus propósitos, el presente estudio adopta un enfoque metodológico cualitativo, sustentado en la aplicación de entrevistas semiestructuradas a representantes de empresas turísticas y de entidades de apoyo a las personas con discapacidad, así como a expertos con experiencia profesional en el sector turístico, tanto en su vertiente pública como privada.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. La discapacidad: delimitación conceptual e implicaciones sociales

La discapacidad es un concepto amplio para el que no existe una definición universalmente aceptada (Clemente Soler *et al.*, 2018; Pérez y Chhabra, 2019), aunque sí resulta posible encontrar definiciones normativas. Así, en España son consideradas personas con discapacidad «aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás» (Artículo 4, 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).

Por otra parte, la noción de discapacidad ha evolucionado a lo largo de la historia, desde una concepción estrecha, médicamente determinada e individualista, hasta una conceptualización más amplia, construida socialmente. Desde esta última perspectiva, la discapacidad constituye un fenómeno social, porque abarca a un colectivo y a un determinado contexto normativo, formal y práctico (Ferreira, 2010). A partir de esa asunción, las soluciones a los problemas de las personas con discapacidad deberían ser también sociales, y hacerse efectivas en los espacios donde tienen lugar las prácticas e interacciones.

El marco normativo para la participación y la inclusión social y laboral plena y efectiva de las personas con discapacidad está bien delimitado en España, pues, entre otras reglamentaciones jurídicas, el Gobierno ratificó en 2008 el Artículo 3 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas. Sin embargo, existe una brecha importante entre el reconocimiento formal de los derechos de las personas con discapacidad y su implementación efectiva.

Más allá de esa brecha, la presente investigación se alinea con el marco normativo referido y asume el acceso al turismo como un derecho social, por más que la aceptación de esta premisa no esté exenta de compromisos ideológicos (Mantecón y Huete, 2021). Así, el turismo se presenta aquí como un bien social que debe estar al alcance de todas las personas, sin que ningún grupo de población pueda quedar excluido y con independencia de las circunstancias personales, sociales, económicas o de cualquier otra índole que concurran en sus componentes.

2.2. Barreras y oportunidades en la empleabilidad de las personas con discapacidad

En general, las personas con discapacidad tienen un acceso limitado al mercado laboral. En España, la principal característica de las personas discapacitadas en edad laboral es el elevado número de inactivos (SEPE, 2019): según el INE (2020), apenas una de cada cuatro personas de este colectivo —el 25,9%— trabaja, frente al 64,4% de la población general. Por su parte, la Comisión Europea (2019) eleva ese número, al señalar que la tasa de empleo de las personas con discapacidad en España era del 40,5% en 2016, guarismo en cualquier caso inferior a la media de la UE, que se situaba en el 48,1%. Sea como fuere, todos los estudios apuntan a que la escasa presencia de personas con discapacidad en los mercados laborales europeo y español constituye un gran reto en materia de inclusión.

2.2.1. Barreras en la empleabilidad de las personas con discapacidad

Son numerosas las investigaciones que han indagado en las barreras sociales, psicológicas y físicas que impiden la integración de las personas con discapacidad en el mercado laboral (Gröschl, 2005; McIntosh y Harris, 2018). Aunque hoy en día no existe una clasificación única y comúnmente aceptada de esas barreras (Vornholt *et al.*, 2017), una de las más citadas tiene que ver con el elevado déficit de lugares de trabajo accesibles o con adaptaciones razonables (ONU, 2018).

Otros estudios apuntan a las actitudes y prejuicios de los empleadores y, en menor medida, de los compañeros de trabajo de las personas con discapacidad como el principal escollo a resolver (Chi-Geng y Qu, 2003). Respecto a los empleadores, sus actitudes y prejuicios parecen influir en varios pasos durante la contratación, comenzando con el propio proceso de selección (Houtenville y Kalargyrou, 2012; Jasper y Waldhart, 2013; Paez y Arendt, 2014). Se ha demostrado que los contratantes no saben a menudo cómo identificar las necesidades de los trabajadores con discapacidad y no están informados sobre el mejor modo de acomodar los puestos de trabajo. No obstante, ese desconocimiento puede tener soluciones. Así, Houtenville y Kalargyrou (2012) proponen que los empleadores centren su atención en el examen de las habilidades de los potenciales empleados, en lugar de fijarse en sus discapacidades. Para Kaye, Jans y Jones (2011) esta dificultad puede ser soslayada recurriendo a alguna entidad de apoyo a la inserción laboral de personas con discapacidad. De cualquier modo, el desconocimiento hacia el mundo de la discapacidad se acaba concretando, a nivel laboral, en una tipificación de los integrantes de este colectivo como menos útiles, sin capacidad de desarrollo profesional e incapaces de ser tan productivos como el resto del personal (Prins, 2013).

Una tercera barrera, de entre otras muchas, que podría estar dificultando la integración de las personas con discapacidad en el mercado laboral se relaciona con el tamaño de las empresas. En concreto, Jasper y Waldhart (2013) han sugerido que, cuanto menor es el tamaño de estas, mayores son tanto los obstáculos para la contratación como las dificultades de aceptación, y viceversa. Esa observación parece cobrar especial sentido en España a dos niveles. En primer lugar, el elevado número de empresas con menos de 10 empleados —que, según el INE (2019), se sitúa alrededor del 95%— explicaría la baja contratación de personas con discapacidad en relación con otros países de la

Unión Europea. En segundo lugar, la obligación legal para las empresas de más de 50 trabajadores de incorporar un porcentaje no inferior al 2% de empleados con discapacidad —recogida en la anteriormente citada Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social— acarrearía una serie de efectos perversos. Uno de ellos, por ejemplo, consistiría en que las empresas vean a las personas con discapacidad como una carga impuesta; otro, en que se cree la impresión de que las personas con discapacidad consiguen el empleo por razones exclusivamente legales, y no por su cualificación para el puesto de trabajo (Vornhort *et al.*, 2017). Abundando en esa cuestión, la Comisión Europea (2019) ha censurado que gran parte de las medidas tomadas en España con vistas a mejorar la empleabilidad de las personas con discapacidad se basen en el empleo protegido, pues de esta manera se estaría dificultando el acceso al mercado de trabajo ordinario. En definitiva, si el sistema de cuotas no se acompaña de otras políticas, puede acabar contribuyendo a la estigmatización y a un mayor rechazo del colectivo al que se pretendía favorecer.

2.2.2. Oportunidades en la empleabilidad de las personas con discapacidad

En contrapartida a lo anterior, otros estudios han detectado posibles oportunidades o fuerzas tractoras para la contratación de personas con discapacidad. Por ejemplo, las políticas de Responsabilidad Social Corporativa que recogen el compromiso y la contribución de determinadas organizaciones a fin de conseguir una sociedad más justa, integradora e igualitaria (Miethlich y Oldenburg, 2019). Las ventajas que estas políticas reportan a las empresas son evidentes, en la medida en que refuerzan su imagen y reconocimiento social, a la vez que las convierten en un modelo para otras compañías y en un poderoso atractivo para la clientela.

Enlazando con esta última cuestión, una segunda oportunidad guarda relación con las reacciones positivas a que da lugar la presencia de trabajadores con discapacidad en numerosos sectores —entre ellos, el turístico— y, en especial, entre la clientela que también padece algún tipo de discapacidad. Son varias las investigaciones que han demostrado que los clientes con discapacidad reclaman personal que comprenda sus necesidades y expectativas y que, cuando esto ocurre, se convierten en clientes fieles (Darcy y Pegg, 2011; Hernández-Galán, 2017; Houtenville y Kalargyrou, 2015). A este respecto, el Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España indica que se produce «un posicionamiento más claro hacia el mercado de turistas con discapacidad entre las empresas y proveedores que cuentan con trabajadores con discapacidad en sus plantillas» (Hernández-Galán, 2017:123). De cualquier forma, el conocimiento científico-social acerca de la percepción de los huéspedes y consumidores sobre la presencia de personas con discapacidad como empleados en hoteles y restaurantes resulta todavía escaso (Kalargyrou, Barber y Kuo, 2018; Kalargyrou *et al.*, 2020). No obstante, de la poca literatura existente sobre este particular se desprende que el desarrollo del turismo inclusivo requiere la implicación de todos los agentes del sistema turístico, por lo que la colaboración público-privada se antoja fundamental para garantizar la accesibilidad en la cadena de valor del turismo.

2.3. Las especificidades del empleo en el sector turístico

La integración laboral de las personas con discapacidad es un proceso dinámico de interacción en el que influyen numerosos factores, que van desde las características de la persona empleada, o que aspira al empleo, hasta una serie de circunstancias ajenas a esa persona, como la naturaleza del trabajo, las particularidades del ambiente laboral o la disponibilidad de servicios de apoyo y acceso al lugar de trabajo. Por lo que hace al sector turístico, numerosos estudios señalan que las condiciones laborales son mucho más duras que en otras esferas. Así, según Baum (2015; 2018), dicho sector está marcado por la falta de reconocimiento social, la elevada rotación, los niveles de esfuerzo intensos e irregulares, los ritmos de trabajo flexibles, los bajos salarios y las deficientes condiciones laborales en general. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2017) abunda en alguna de esas cuestiones y propone otras, al denunciar que en el empleo en el sector turístico prevalecen los bajos salarios, la informalidad, el trabajo estacional y las jornadas de duración excesiva. Otros estudios, en la línea de lo ya avanzado al hablar de las barreras en la empleabilidad de las personas con discapacidad, hacen hincapié en la escasa predisposición y en los prejuicios de los gerentes, visibles en algunos estudios llevados a cabo en hoteles y en la actividad hostelera en general (Bengisu y Balta, 2011; Gröschl, 2012; Kalargyrou y Volis, 2014). Por su parte, Daruwalla y Darcy (2005) ponen el acento en la heterogeneidad de los servicios, la intangibilidad de determinadas prestaciones personales o la inseparabilidad, en muchos casos, de la producción y el consumo. Finalmente, Marrero y Huete (2013) destacan, entre otras muchas características distintivas del empleo turístico, la diversidad de ocupaciones y puestos, la abundancia de puestos considerados de baja cualificación, el requerimiento de competencias, tanto técnicas como sociales, comportamentales, estéticas y actitudinales —algunas de ellas, muy importantes, pero poco reconocidas y formalizadas, lo que a su vez afecta a los salarios—, la inestabilidad de la demanda —que favorece la presencia de contratos a tiempo parcial, temporales y a turno partido—, la discrecionalidad en el reclutamiento, o el bajo prestigio social de muchas de las ocupaciones del sector. Sin duda, todas estas situaciones pueden conducir al abuso, la explotación, la depreciación del capital humano, el estrés y el acoso laboral de los grupos de trabajadores más vulnerables (Baum, 2018; OIT, 2017).

Dentro de la gran variedad de subsectores que comprende el sector turístico, la hostelería destaca por la particular dureza de sus condiciones. A la carga de trabajo estresante, las extensas jornadas o los horarios flexibles durante los fines de semana y los períodos vacacionales (Martínez-Gayo y Martínez-Quintana, 2020; Mooney, 2018), debe añadirse la dificultad para promocionar en el escalafón profesional, a pesar de que el nivel formativo, tradicionalmente bajo o nulo en el ramo, haya ido ascendiendo entre las generaciones más jóvenes (Marrero, 2014). En un círculo vicioso, la dureza de las condiciones y la falta de movilidad acaban desincentivando la presencia o la permanencia en el subsector de todo tipo de recursos humanos, y en particular de muchas personas con discapacidad.

En estudios realizados en otros países, la preocupación más frecuente entre las empresas de hostelería respecto a las personas con discapacidad consiste en que estas no puedan realizar eficazmente su trabajo. Al margen de eso, Gröschl (2007) ha identificado una serie de falsas creencias o prejuicios que dificultan el reclutamiento de personas con discapa-

cidad en las empresas hoteleras: el alto costo de la formación y el alojamiento —aunque esto último debería achacarse más bien a que los edificios no sean accesibles—, la menor productividad de las personas con discapacidad, la falta de comunicación efectiva entre las empresas hoteleras y las organizaciones de empleo y, por último, un cierto malestar y una interacción limitada entre los empleados con y sin discapacidad. Por su parte, Houtenville y Kalargyrou (2012) ponen sobre el tapete otras barreras, como la preferencia de muchos hosteleros por emplear a personas jóvenes y atractivas que puedan realizar múltiples tareas, trabajar a tiempo parcial —una barrera para las personas con discapacidad, que necesitan sueldos completos— y estar disponibles en cualquier turno —algo generalmente imposible para las personas con discapacidad, pues suelen depender del transporte público, que no está disponible las 24 horas del día durante los 7 días de la semana—. Además, varias investigaciones han informado de que una de las principales preocupaciones de los empleadores al contratar a personas con discapacidad reside en el alto costo asociado a la adaptación del puesto de trabajo (McCary, 2005), aunque las adaptaciones hayan demostrado ser rentables y fiables en el medio y largo plazo (Houtenville y Kalargyrou, 2015; McIntosh y Harris, 2018).

En este contexto, algunas empresas de hostelería están buscando maneras de crear una fuerza laboral más diversa. Y, aunque se reconocen obstáculos en ese proceso, las investigaciones realizadas sugieren que el conjunto de las personas que conforman la empresa se beneficiaría de la incorporación de trabajadores con discapacidad a las plantillas (Paez y Arendt, 2014). Por añadidura, determinados estudios indican que las personas con discapacidad son cada vez más reconocidas como una valiosa fuerza de trabajo en los países europeos (Vornholt *et al.*, 2017).

2.4. Las distintas vertientes del turismo inclusivo

Como se ha adelantado en el apartado introductorio, el turismo inclusivo se relaciona tanto con la producción como con el consumo de turismo. Así pues, en términos de personas con capacidades diferentes, una perspectiva turística inclusiva contemplaría, entre otros aspectos, las funciones de estas personas en calidad de propietarias, empresarias, empleadas o gestoras de destino. Como cabría suponer, esa aproximación no es la única que aboga por un desarrollo turístico socialmente sostenible y por la transformación del turismo en una herramienta para el progreso social y económico, de acuerdo con los mencionados Objetivos de Desarrollo Sostenible (Gillovic y McIntosh, 2020; Scheyvens y Biddulph, 2018). En efecto, en los últimos años se han acuñado propuestas como la del turismo social, el *pro-poortourism*, el turismo comunitario, el turismo responsable, el turismo hacia la paz o el ya mencionado turismo accesible. Y no solo eso, sino que también han proliferado las hibridaciones entre unas propuestas y otras. Por ejemplo, Clemente Soler *et al.* (2018) llevaron a cabo una revisión de los conceptos de turismo accesible y turismo social, para proponer un modelo fusionado al que denominaron *turismo social accesible*, puesto que tiene en cuenta a los grupos sociales más desfavorecidos, ya sea por motivos sociales o económicos.

Independientemente de su denominación y de los distintos matices que pueda haber entre ellas, lo cierto es que estas aproximaciones están empezando a ser vistas como una

palanca para la inserción laboral de las personas con discapacidad en el sector turístico. En ese sentido, la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas indica que tanto el turismo accesible como el turismo inclusivo «comienzan a ser percibidos como oportunidad profesional para personas con diversidad funcional que, con la debida formación, podrán trabajar por cuenta ajena o emprender sus proyectos en este segmento y en otras especialidades turísticas» (CRUE, 2017:73). Por su parte, la Organización Mundial del Turismo no solo exhorta a promover la inserción laboral de las personas con discapacidad como una estrategia para la recuperación del turismo tras la crisis social y económica derivada de la COVID-19, sino que va más allá, argumentando que el turismo accesible puede suponer un cambio de paradigma para los destinos de todo el mundo que buscan recuperarse de los impactos de la pandemia (OMT, 2020).

Scheyvens y Biddulph (2018:392) han destacado, además de la capacidad transformadora del turismo inclusivo, su componente de justicia social, al señalar que, en él, «los grupos marginados se dedican a la producción ética o al consumo del turismo y al reparto de sus beneficios». En esa línea, proponen un marco analítico para el desarrollo del turismo inclusivo basado en siete elementos, que pueden ser enumerados en forma de objetivos: 1) superar los obstáculos a los que se enfrentan los grupos desfavorecidos, para que puedan acceder al turismo en calidad tanto de productores como 2) de consumidores; 3) facilitar las autorrepresentaciones de aquellos que son marginados u oprimidos para que sus historias puedan ser contadas y su cultura representada, de manera que unas y otra sean significativas para ellos; 4) desafiar las relaciones de poder dominantes; 5) ampliar el alcance de las personas que contribuyen a la toma de decisiones sobre el desarrollo del turismo; 6) proporcionar oportunidades para acceder a nuevos lugares en el mapa del turismo; y 7) fomentar el aprendizaje, el intercambio y las relaciones mutuamente beneficiosas que promuevan la comprensión y el respeto entre los «anfitriones» y los «invitados». Avanzando en esta perspectiva, Gillovic y McIntosh (2020) aplican el anterior marco analítico al turismo accesible, que conciben como uno de los ejes fundamentales de ese contenedor más amplio que es el turismo inclusivo. En la presentación de los resultados se seguirá este modelo de análisis, haciendo hincapié en la inclusión de las personas con discapacidad como productoras de turismo.

Para cerrar este apartado, parece necesario aludir a los déficits formativos en materia de turismo accesible o inclusivo detectados tanto en asociaciones empresariales como en los centros educativos que ofrecen programas de turismo y hostelería (Marcos y González, 2003; CRUE, 2017). Por lo que respecta a las primeras, la industria en su conjunto se ha mostrado reacia a adoptar los conceptos de diseño universal para facilitar la accesibilidad y a implicarse en la capacitación en sensibilización sobre la discapacidad (Darcy y Pegg, 2011). En lo tocante a los centros educativos, la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas ha detectado carencias en los currículos de sus programas formativos —sobre todo, en las titulaciones en Turismo— a la hora de integrar los conocimientos pertinentes en diseño universal y turismo accesible (CRUE, 2017). Unas y otras carencias se revelan todavía más sangrantes si se tiene en cuenta que tanto la formación de empleadores y empleados como la sensibilización de las empresas, y de la sociedad en general, constituyen el recurso más valioso para facilitar los procesos de inserción laboral de las personas con discapacidad (Daruwalla y Darcy; 2005; Vornholt *et al.*, 2017).

3. OBJETIVOS

El objetivo de esta investigación es identificar los problemas a los que se enfrentan las personas con discapacidad a la hora de insertarse laboralmente en el sector turístico de la provincia de Alicante. En concreto, se pretende profundizar en la comprensión de las barreras que afectan a este colectivo, prestando atención a los puntos de vista de las empresas y organismos contratantes y de las entidades y asociaciones que apoyan su inclusión social mediante el empleo. En segundo término, se busca identificar también las posibles oportunidades de la mencionada inserción laboral, tanto para los colectivos implicados como para el sector turístico en general.

Con vistas a articular la investigación y lograr sus propósitos, se plantean las siguientes preguntas de investigación, derivadas de la revisión de la literatura:

- ¿Presenta el empleo en el sector turístico unas características particulares que hacen que la inserción laboral de las personas con discapacidad sea más difícil que en otros sectores?
- ¿Cuáles son los prejuicios de los empleadores sobre los que se construyen las barreras para la incorporación de personas con discapacidad?

Asimismo, de cara a la detección de posibles oportunidades para la inserción laboral de personas con discapacidad en el sector turístico, se plantean complementariamente las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Qué potenciales ventajas perciben las empresas a la hora de contratar a personas con discapacidad?
- ¿Qué acciones hay que desarrollar para superar las barreras que se encuentran en la contratación de personas con discapacidad en el sector turístico?
- ¿Qué papel juega la formación en la superación de las barreras identificadas?

4. METODOLOGÍA

Dadas la naturaleza del estudio, la inexistencia de estadísticas fiables sobre la temática abordada y las dificultades para generar datos primarios de calidad, la investigación adoptó un enfoque cualitativo. Así, para la producción y recogida de datos se realizaron 34 entrevistas semiestructuradas. De esas 34 entrevistas, 7 tuvieron como informantes a representantes de entidades de apoyo e inserción laboral de personas con discapacidad y 20 a representantes de empresas e instituciones del sector turístico, todas ellas organizaciones con sede en la provincia de Alicante. De esta forma, se ha cubierto tanto la parte de la oferta laboral de personas con discapacidad como la de demanda. Además, con el objeto de completar la información obtenida, se realizaron 7 entrevistas más —hasta el total ya señalado de 34— a personas expertas con más de 20 años de experiencia en el sector turístico.

En concreto, las 7 entidades de apoyo e inserción laboral de personas con discapacidad que se prestaron a la entrevista fueron: AMFI-Asociación de Minusválidos Físicos Intercomarcal, con sede en Elda; la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE), con sede en Alicante; la sede en Alicante de Cruz Roja; la Lavandería Doble Amor, un centro especial de empleo con sede en Benidorm; la fundación

Nova Feina, con sede en Alicante; el Centro Integrado Público de Formación Profesional Valle de Elda, con sede en Elda; y la sede en Alicante de la Organización Nacional de Ciegos de España (ONCE). Para la selección de estas entidades se solicitó la colaboración del Departamento de Empleo de la Cruz Roja en Alicante, que facilitó un listado con los teléfonos y las direcciones de diversas organizaciones. Tras contactar con estas, finalmente fueron las 7 entidades referidas las que se prestaron a colaborar.

Por su parte, las 20 empresas e instituciones del sector turístico se seleccionaron mediante un muestreo por bola de nieve, a partir de los contactos facilitados por distintas asociaciones empresariales del sector en cuestión: la Asociación Provincial de Hoteles y Alojamientos Turísticos de Alicante, la Asociación de Campos de Golf de la Costa Blanca y la Comunidad Valenciana, la Asociación de Empresas de Apartamentos Turísticos de la Costa Blanca y, por último, la Asociación Empresarial Hotelera y Turística de la Comunidad Valenciana (HOSBEC). La colaboración de estas asociaciones empresariales fue desinteresada, aunque la mayoría de ellas mostró una viva curiosidad por los resultados del estudio. Por subsectores de actividad, formaron la muestra final 2 empresas de oferta deportiva (en concreto, de golf), 2 agencias de viajes, 9 empresas de alojamiento (hoteles, apartamentos y campings), 3 empresas de organización de eventos y guías turísticos, 2 empresas de oferta cultural (museos) y 2 empresas de transporte de viajeros. Según el número de trabajadores, de las 17 empresas que proporcionan una cifra de manera más o menos concreta, 3 eran microempresas (entre 1 y 10 trabajadores), 7 pequeñas empresas (entre 10 y 49 trabajadores), 4 empresas medianas (entre 50 y 249 trabajadores) y 3 grandes empresas (más de 250 trabajadores). Con todo, desde las propias empresas se advirtió de la fluctuación en el número de trabajadores, atribuible tanto a la elevada estacionalidad de la contratación en el sector turístico como a las excepcionales circunstancias derivadas de la COVID-19. Como complemento a lo anterior, cabe señalar que apenas la mitad de las empresas dijeron contar con algún trabajador con discapacidad en el momento de realizar las entrevistas. De esas empresas, la práctica totalidad eran medianas o grandes, que son precisamente las que tienen la obligación legal de contratar a un 2% de personas con discapacidad.

Por último, como se ha adelantado, también fueron entrevistadas 7 personas expertas con más de veinte años de experiencia en el sector turístico: 2 académicos, 3 expertos en gestión hotelera, un experto en gestión pública del turismo, y un experto en restauración. Con estas entrevistas se pretendía dotar al estudio de una perspectiva más amplia, procedente de actores no implicados de manera directa en la temática analizada. Como en el caso de las empresas e instituciones, estas personas fueron seleccionadas mediante un muestreo por bola de nieve, si bien se procuró que hubiera, por un lado, la máxima paridad de género y, por otro, representantes del mayor número posible de ámbitos profesionales.

El guion de las entrevistas se elaboró en función de la literatura científica, los objetivos de la investigación y las preguntas de investigación. Las entrevistas se llevaron a cabo entre los meses de enero y mayo de 2020, en principio de forma presencial, en las oficinas o instalaciones de las organizaciones o las personas entrevistadas y, a partir de marzo, debido a la situación sanitaria causada por la COVID-19, de forma virtual, mediante videollamada. En todos los casos se procedió a la grabación de las entrevistas y su posterior transcripción.

Para el análisis de las entrevistas se recurrió al análisis de contenido temático, que prima la presencia de términos o conceptos sobre las relaciones surgidas entre ellos, y se vale de técnicas como las listas de frecuencias, la identificación y clasificación por temas o la búsqueda de palabras en contexto (Arbeláez y Onrubia, 2014). Así pues, durante las sucesivas lecturas, que fueron acompañadas de anotaciones sistemáticas, el material textual se reordenó atendiendo a las diversas asociaciones de ideas y a los bloques temáticos fundamentales que estructuraban los discursos recopilados. De esta forma, fue emergiendo el sentido de las valoraciones de los entrevistados y tomaron cuerpo sus principales líneas argumentales y, con ellas, los patrones de regularidad discursiva (Conde, 2009:106).

Al margen de lo antedicho, debe matizarse que, por la propia naturaleza de la investigación cualitativa, los extractos que acompañan a la exposición de resultados en el siguiente apartado no buscan una representación estadística, sino, únicamente, ilustrar el sentido de los discursos identificados para ayudar a comprenderlos mejor. Con esa misma idea, en los extractos se ha optado por incluir el subsector al que pertenece la persona informante, pero manteniendo su anonimato.

5. RESULTADOS

La práctica totalidad de las personas entrevistadas coincide en afirmar que la inserción laboral de las personas con discapacidad en el sector turístico es más difícil que en otros sectores económicos: «Concretamente, en el sector turístico es donde encontramos más problemas para incorporar a nuestros usuarios» (Entidad de apoyo nº 1). Sin embargo, la disposición a contratar o acoger a trabajadores con discapacidad es muy favorable entre las empresas consultadas: casi todos los entrevistados manifiestan o dejan entrever una actitud favorable a incorporar a trabajadores con discapacidad, bien es cierto que con distintos niveles de entusiasmo y, probablemente, de sinceridad:

«Nosotros no descartamos que una persona con discapacidad pueda trabajar con nosotros, sino más bien al contrario, creemos que hay que fomentar y potenciar este tipo de personas porque creo que ellos, más que nadie, deben de sentirse parte de la sociedad de hoy en día» (Empresa de transportes de viajeros nº 1).

Específicamente, muchas empresas medianas y grandes señalan como una barrera de calado los problemas que enfrentan sus departamentos de recursos humanos en el momento de cubrir la cuota legal de reserva de puestos de trabajo para personas con discapacidad. Esta cuestión se halla estrechamente relacionada con la dificultad que conllevaría encontrar trabajadores con discapacidad adecuados a los puestos de trabajo demandados:

«Encontrar a la persona [se refiere a personas con discapacidad adecuadas para cubrir un puesto de trabajo específico] cuesta una barbaridad, ¿sabes? La selección cuesta mucho (...) Antes de que tuviésemos todo esto con el COVID, yo ya estaba contactando con servicios de empleo para que o bien me trajeran gente o, si no, tener la posibilidad de... pues eso, de recurrir a... de recurrir a medidas sustitutorias, ¿no?, porque es que no cubriría el cupo que necesito cubrir» (Cadena hotelera nº 1).

Además, a esta problemática se añadiría la complejidad que perciben las empresas para adaptar el puesto de trabajo a las necesidades de los trabajadores con discapacidad:

«Si esta persona [se refiere a una persona con discapacidad] trabaja en el *back office* o en oficinas, es más fácil y no haría falta adecuar prácticamente nada, porque a las oficinas hay acceso sin ningún tipo de problemas y el puesto de trabajo es mucho más sencillo. En la recepción sí que habría que habilitar el tema del mostrador y dejar más sitio. También te repito que depende del tipo de discapacidad que tuviera» (Cadena hotelera nº 2).

Para una parte del empresariado, los condicionantes que se tendrían en cuenta al valorar una posible contratación no estarían relacionados con la existencia de discapacidades, sino con las aptitudes y cualificaciones demostradas por el candidato —como, por ejemplo, su conocimiento de idiomas—. Al margen de la disposición más o menos favorable de las empresas a contratar o acoger a trabajadores con discapacidad, no debe pasarse por alto que varios representantes de empresas señalan, de forma explícita, ser contrarios a cualquier tipo de discriminación positiva en lo tocante a la contratación, aduciendo que, en este sentido, deben seguirse criterios estrictamente relacionados con la capacidad de cada persona, dejando a un lado su posible discapacidad:

«Pero bueno, lo que te decía anteriormente... Nosotros no tenemos... no discriminamos por la accesibilidad o por las patologías que tengan ciertas personas. Buscamos ciertas características para un puesto de trabajo y, si cierta persona con patologías equis reúne unas características, me da igual que tenga esas patologías si puede desarrollarlo sin problemas» (Empresa de transporte de viajeros nº 1).

Como contrapartida, otras empresas reconocen que una ventaja significativa de la contratación de personas con discapacidad, además de los beneficios fiscales, reside en el hecho de que la presencia o no de este tipo de trabajadores puede suponer un criterio de desempate en algunas licitaciones públicas.

5.1. Las barreras que hay que romper

Al margen del colectivo al que pertenezcan, la mayoría de los entrevistados coincide en señalar a las particulares características del empleo turístico y a la falta de concienciación de muchos empleadores como las principales barreras para la inserción laboral de las personas con discapacidad —si bien, curiosamente, ninguno de los empleadores entrevistados se percibe a sí mismo como alguien con una predisposición negativa hacia la contratación de este tipo de personas—. Las entidades de apoyo añaden a esas dos barreras, en principio, una tercera: la falta de concreción en las características de los puestos que se ofertan. Preguntados empresarios y expertos sobre esta barrera, apuntan a que tras esa indefinición se oculta, de forma más o menos implícita, la necesidad de disponer de trabajadores polivalentes, es decir, capaces de adaptarse a una variedad de tareas.

Ampliando las barreras para la inserción laboral de las personas con discapacidad, las entidades de apoyo señalan que los puestos de trabajo en el sector turístico son muy exigentes desde el punto de vista físico e implican una gran carga de horas de trabajo. Tal extremo es reconocido por las empresas, lo que sirve de justificación a algunas para quejarse de que las personas con discapacidad no pueden cumplir con ese grado de exigencia. La constatación de este hecho tiene su correspondencia en la reticencia de muchas personas con discapacidad a hacer sus prácticas profesionales en el sector turístico por la dureza de las condiciones —se cita, en concreto, el caso de los hoteles—. Así pues, las razones que se identifican como barreras para la inserción en el sector turístico serían la dureza de las condiciones de trabajo; los prejuicios de las empresas a la hora de contratar (que provocan el encasillamiento de las personas con discapacidad en puestos de trabajo de baja cualificación); la proyección de una imagen ante el público que, en el sector turístico, supuestamente debe ir asociada a estereotipos no compatibles con las discapacidades visibles (ante la preocupación por el efecto que puedan provocar en el cliente); la escasa formación de las personas con discapacidad, sobre todo en idiomas; o las dificultades para desplazarse hasta el lugar de trabajo cuando este se encuentra ubicado lejos de los centros urbanos.

«Uno de los problemas que veo yo ahí es la formación, pero, bueno, estas personas, yo quizás, bajo mi experiencia, no los pondría a lo mejor de camarera de pisos, pero yo sí que los pondría a acoplar un palé o en una lavandería, que sabemos que hay lavanderías que trabajan también con este colectivo. Pero, ante todo, yo creo que es por eso [se refiere a la formación]. También por el asunto social, ¿eh? La sociedad no estamos... no está acostumbrada, o no quiere y no está todavía acostumbrada, a ir a un hotel y ver a este colectivo. Entonces, muchos empresarios, pienso yo... El impedimento también es ese: la apariencia, por decirlo de alguna manera (...) Lo que pasa es que (...) yo no digo en pisos, porque en pisos todos sabemos que es muy duro. Los tiempos (...) pues bueno, te marcan los tiempos... un trabajo excesivo en ocasiones, entonces por el tipo de... que exige ese tipo de trabajo lo veo... Sí que lo podrían hacer, ¿no?, pero lo veo un poco complicado... Pero yo pienso que cualquier persona de estas, estar en una recepción podría estar, o estar en zonas comunes limpiando también podría estar... Yo creo que cualquier tipo de trabajo que no exija ese exceso de tiempo, de correr a contrarreloj. Igual yo estoy equivocada, no lo sé, y también lo puede realizar cualquier tipo de persona eso, pero yo creo que es por los tiempos» (Experta en gestión hotelera nº 1).

Sin duda, las barreras enumeradas estarían contribuyendo a desinflar el interés inicial de las empresas por encontrar trabajadores que se ajusten a los perfiles demandados. Lo cierto es que, de una manera más evidente en unos casos y más matizada en otros, existe un consenso claro en reconocer la escasa sensibilidad del empresariado hacia el mundo de la discapacidad. Al respecto, las entidades de apoyo subrayan que la contratación de personas con discapacidad tiende a materializarse por imposición legal, pero casi nunca por iniciativa propia:

«Se podrían hacer adaptaciones, claro, pero tiene que haber una sensibilización importante por parte de las empresas. Muchas veces nos llaman simplemente por-

que tienen que cumplir la ley: “Oye, que necesito...”. Pues claro, eso también lo tenemos que gestionar muchas veces, porque es que todavía falta mucho trabajo de sensibilización y de ver que no solamente es la contratación por el cumplimiento de una obligación legal, sino porque la otra persona también tiene dificultad» (Entidad de apoyo nº 1).

«Tiene que haber más sensibilización por parte de las empresas. Hay algunas que sí que lo cumplen [se refiere al mandato legal de adaptar el puesto de trabajo a la persona], que están sensibilizadas y son conscientes de determinadas limitaciones, pero muchas otras que no. Y eso, en discapacidad, pero es que igual en otras áreas, como las mujeres con cargas familiares que no pueden tener determinados horarios, o personas que, como los hoteles están lejos, no se pueden desplazar, y no les puedes decir que terminen a las 2 de la mañana porque no hay un autobús que los pueda llevar... Se concatenan una serie de dificultades que hacen que el sector turístico, finalmente, no sea un sector predominante al que pueden acceder muchas personas en esta situación» (Entidad de apoyo nº 3).

«Y a veces no son medidas ni tan caras ni tan raras [se refiere a las adaptaciones necesarias para que una persona con discapacidad pueda realizar determinadas tareas]. Simplemente es cambiar de sitio un obstáculo o no dejar un espacio diáfano, porque para una persona que tiene discapacidad visual es un mundo. Son pequeños detalles, pero que facilitan mucho la inclusión. En definitiva, ser uno más o una más. No entiendo que tenga que haber una diferencia a la hora de contratar personas con discapacidad o sin discapacidad, aunque, por supuesto, el empresario lo tenga en cuenta porque tenga una obligación de tener un porcentaje de personas con discapacidad o una gratificación por contratar» (Entidad de apoyo nº 2).

A las barreras ya señaladas hay que añadir todavía otras apuntadas por los entrevistados. Estas barreras, de importancia algo menor, pero en absoluto desdeñables, e íntimamente relacionadas entre sí, serían las siguientes: el cortoplacismo en la gestión y la presión del día a día, que provocan que las empresas, especialmente las más pequeñas, no tengan tiempo para plantearse la contratación de personas con discapacidad; la sobrecarga de trabajo de los departamentos de recursos humanos de las grandes empresas; los fallos en la cadena de inserción laboral, que abarcarían desde la formación hasta la propia inserción, pasando por la orientación, el acompañamiento y la potenciación de las capacidades; el desconocimiento de los perfiles laborales y las destrezas de las personas con discapacidad; los costes de adaptación del puesto de trabajo; la percepción del coste de la formación de los trabajadores con discapacidad; la falta de información sobre las ventajas fiscales —de hecho, varias empresas reprochan a las entidades facilitadoras de empleo no proporcionar información suficiente en ese sentido—; la falta de currículos o de solicitantes de los puestos de trabajo ofertados; y, en relación con esta última cuestión, la ya mencionada percepción de las personas con discapacidad como trabajadores poco polivalentes.

En un plano más concreto y aplicado, se distinguen dos elementos que formarían una muralla casi infranqueable para la inserción laboral: 1) la percepción de los trabajadores

con discapacidad como personas con una escasa autonomía; y 2) el temor a que se produzca un rechazo hacia los trabajadores con discapacidad entre sus propios compañeros de trabajo, bien por prejuicios, bien por la preocupación de que su presencia les suponga un incremento de tareas.

«A veces, aunque digamos que la integración es naturalizar el trabajo (...) nos falta también seguir rompiendo esas barreras de integración con el resto del equipo y, sobre todo, la barrera, de primeras, es como que va a ser una carga, y no sabes, yo que sé... si la minusvalía va a ser simplemente algo que ni siquiera afecta al puesto de trabajo y que ni siquiera requiere de ninguna adaptación. La barrera psicológica todavía existe en la sociedad» (Empresa hotelera nº 4).

«Estas adaptaciones que tienes que hacer en los departamentos [se refiere a las adaptaciones al puesto de trabajo]... pues generan algún rechazo entre los compañeros, y eso no es bueno ni para la empresa ni para, sobre todo, para el trabajador ¿no? (...) ni para los compañeros. Hace falta un poco un cambio de cultura dentro de las propias compañías» (Cadena hotelera nº 2).

«Una dificultad que alguna vez me han comentado empresarios o directores de Recursos Humanos de empresas para contratar a personas con discapacidad es que me dicen, o me han dicho alguna vez: “El resto del equipo, el resto del personal no los acepta”. Y eso también puede ser un... Yo creo que esto también es cuestión de vencer la primera barrera. Luego, cuando se vence la primera barrera, es mucho más fácil todo, ¿no? Pero a veces hay esa barrera psicológica» (Experto nº 2).

Para finalizar este apartado, debe ponerse el foco en la cuestión de la falta de formación atribuida a las personas con discapacidad. Aunque no deja de ser cierto que esa falta de formación suele utilizarse para justificar, con razón o sin ella, las dificultades de inserción del colectivo, el problema tiene algunas aristas más. Una de las más significativas consiste en que la formación específica por parte de las entidades de apoyo se realiza a petición de las empresas. Y, dado que estas demandan en su mayoría personal poco cualificado, la dinámica que se crea solo sirve para retroalimentar el círculo vicioso por el cual las personas con discapacidad están llamadas a ocupar puestos poco cualificados. Por otra parte, las declaraciones de los entrevistados evidencian la falta de comunicación formal entre las entidades de apoyo y las empresas, sobre todo en lo tocante a los perfiles requeridos por las segundas. De esta manera, cuando finalmente tiene lugar la comunicación, se hace a iniciativa de las entidades de apoyo y mediante canales informales.

5.2. Las ventajas atribuidas a la contratación de personas con discapacidad

Si bien todos los entrevistados coinciden en que falta información sobre las ventajas de contratar a personas con discapacidad, también son conocedores, en mayor o menor medida, de dos cuestiones ya apuntadas: 1) la contratación de este colectivo reporta ventajas fiscales a la empresa —y, como cabría esperar, cuanto mayor es la empresa, más

información se tiene al respecto—; y 2) en la contratación pública, puede resultar decisiva la contratación de personas con discapacidad para dirimir a favor situaciones de empate en determinadas licitaciones.

En todo caso, como se ha avanzado, la principal razón que las empresas declaran para contratar a personas con discapacidad es la recepción de ayudas en forma de incentivos fiscales. Al respecto, conviene matizar que algunos entrevistados ponen el acento en la necesidad de hacer un balance entre, por un lado, los descuentos fiscales u otras posibles ventajas de la contratación y, por otro, el rendimiento laboral de la persona con discapacidad, con vistas a discernir si la contratación es rentable para la empresa:

«Cuando tú estás pidiendo el currículum [se refiere al de una persona con discapacidad] y estás viendo el currículum de la persona que están proponiendo [se refiere a las entidades de apoyo a la inserción laboral de personas con discapacidad]... si cumple el perfil, es igual de válido que cualquier otra persona en ese sentido (...) Yo no tengo mayor problema en contratar siempre que reúna el perfil y se adecúe al puesto de trabajo, obviamente, y de hecho, entre dos personas, si tengo las dos opciones y tienen el mismo perfil, y una de las personas es discapacitada y la otra no, voy a apostar por la persona discapacitada, porque tengo unas ventajas fiscales, obviamente, con respecto a la otra, ¿vale? Yo los trato, en ese sentido, exactamente igual, pero sí que creo que hay que cambiar un poco la mentalidad todavía, desgraciadamente, a día de hoy» (Agencia de viajes nº 2).

«Si una persona me va a costar A y esta otra A-1, pues a lo mejor me es interesante, y me da igual contratar a una persona que otra, o como responsabilidad social corporativa incluso (...) prefiero a personas de este tipo, integramos gente y hacemos una sociedad mejor» (Empresa gestora de apartamentos turísticos nº 1).

No obstante, las ventajas fiscales o económicas no son las únicas que se esgrimen para justificar la contratación de personas con discapacidad. De hecho, al profundizar en las entrevistas aparecen otros beneficios para las empresas. Por ejemplo, entrevistados de diversos sectores aluden a la captación de talento, al fortalecimiento de la buena imagen de la empresa y al aumento del compañerismo en el seno de esta. A su vez, entre las entidades consultadas se apunta, por un lado, al enriquecimiento del clima en la propia empresa y, por otro, al hecho de que las personas con discapacidad ayudan a la organización a tener una «visión real» de la accesibilidad, tanto en lo que se refiere a los propios trabajadores como a la clientela:

«Yo creo que el valor añadido [además de los beneficios fiscales a la contratación] es el psicológico y social, por decirlo de alguna manera. En la empresa, yo creo que eso también lo valoran los clientes y nosotros mismos, el ver que la empresa no es solo la empresa para ganar dinero y tal, de ayudar socialmente (...) yo creo que forma parte también de cualquier política de empresa. De hecho, yo creo que debe ser parte de la política de una empresa» (Camping nº 1).

«Nosotros siempre defendemos que tener una persona con discapacidad en el equipo es enriquecedor para la empresa, para las personas que la componen, para el equipo y también para tus clientes, que ven que tú tienes un proyecto o una empresa inclusiva. Hay estudios que dicen que las empresas inclusivas son más rentables que aquellas que no lo son. Lo mismo con quienes llevan a cabo programas de otro tipo. Se demuestra que estas apuestas redundan en el beneficio empresarial» (Entidad de apoyo nº 3).

En definitiva, puede deducirse que, si se dejan al margen las ventajas fiscales, la principal ventaja de contratar a personas con discapacidad identificada por las empresas y los expertos es el enriquecimiento del ambiente laboral. En relación con ello, se valora muy positivamente la mayor resiliencia y empatía de este colectivo, así como su compromiso con el trabajo, la fidelidad y el afán de superación. Del mismo modo, se aprecia también su capacidad para transmitir estos valores al resto del personal:

«Y también hay un tema interno, digo, de las plantillas en las que he trabajado y existen este tipo de perfiles [se refiere a personas con discapacidad]... Hay un torrente de cariño, ¿no?, porque, además, esta gente suele ser muy agradecida, y saben que... son conscientes de las oportunidades, ¿no?, que les llegan, de hacer vida normal, de ganarse la vida con el sudor de su frente, que no hay cosa más bonita. Entonces se establece un caudal de buen rollo, lo he conocido, y de cariño a ese tipo de personas» (Experto nº 4).

Por otra parte, la mayoría de los entrevistados indica que la contratación de personas con discapacidad podría ofrecer a estas la oportunidad de optimizar su imagen, fidelizar a la clientela o hacer *branding* en un sentido más amplio. Esta idea se mezcla en los discursos con el deseo por parte de algunas empresas de dar un buen ejemplo al resto de la sociedad, además de valorar la recompensa moral que supone la inserción laboral del colectivo. Respecto a esta última cuestión, en varias entrevistas se hace referencia al enriquecimiento social que supone la inserción laboral, a la mejora del destino turístico o a la concienciación y sensibilización de los más jóvenes:

«Esa ventaja de aceptabilidad social por parte del turista que... ¿no?, el decir: “Oye, pues es una persona comprometida, es una empresa comprometida con sus vecinos, porque, al final, los que están trabajando son los vecinos del destino, y porque al final la empresa no va a mirar si eres más guapo, más alto, más bajo, si cojeas o qué es lo que pasa, ¿no?, sino por qué vas a coger a un profesional que sea capaz de realizar su tarea, independientemente del tipo de necesidad especial que tenga... Yo creo que hay ahí una parte competitiva, por así decirlo, y política, ¿no?, de hacer esto más visible (...) hay una parte económica que es clara, porque ya te digo que se monetiza, pero hay otra parte que es difícil de medir, que es cómo mi cliente va a percibir esto» (Experto nº 3).

«Hay una parte externa, que es la sensibilidad que demostramos a nuestra clientela por buscar esa diversidad y por hacer ese esfuerzo de integración, y, además, insisto

en que las experiencias que he visto son muy positivas, siempre que se adecúe el puesto de trabajo, que se lo crea la empresa y lo esté haciendo bien (...) entonces, la ventaja económica es testimonial, porque nunca van a ser porcentajes en plantilla muy elevados (...), pero sí que hay un caudal de responsabilidad social corporativa que puede ser bien comunicada también, que puede tener un impacto en *marketing* y, ¡ojo!, también con que las nuevas generaciones, la tuya para abajo [se dirige al entrevistador, que es una persona joven], que sois extremadamente sensibles con este tipo de cosas (...) los *millennials*, los *centennials* tenéis esta sensibilidad extrema hacia un montón de cosas (...) la sensibilidad con los discapacitados, con los desfavorecidos y este tipo de valores que suman, y suman mucho» (Experto nº 4).

Finalmente, otra de las razones que se esgrimen recurrentemente para la contratación de personas con discapacidad se basa en que la clientela con discapacidad adquiriría una mayor confianza al sentirse tratada con verdadera empatía, sin paternalismos ni dejadez:

«Y luego, que el turista discapacitado, si ve que además incorporas en tu plantilla al empleado que tiene discapacidad, van a estar mucho más cómodos, porque uno de los problemas que tiene el turista discapacitado es que es plenamente consciente de que no le entiende, de que no se le entiende... o porque se le ayuda en exceso, y entonces caes en la injuria casi, o porque pasas hasta las narices de él, porque nunca te has planteado lo que hay que hacer. Entonces, la incorporación de la discapacidad a la empleabilidad turística favorecería muchísimo para generar la confianza, porque no la hay, en el sector turístico discapacitado no la hay» (Experto nº 5).

5.3. Elementos para el desarrollo del turismo inclusivo desde el punto de vista de la discapacidad

Con el fin de mejorar la comprensión del alcance de los resultados presentados hasta ahora, y siguiendo la propuesta conceptual de Gillovic y McIntosh (2020) referida en el marco teórico, en el cuadro 1 se ordenan los principales hallazgos identificados en las entrevistas a los agentes sociales implicados (tanto entidades de apoyo, como empresas y personas expertas).

Cuadro 1 **BARRERAS Y OPORTUNIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO INCLUSIVO DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA DISCAPACIDAD**

1a. La incorporación de personas con discapacidad como productoras de turismo: adaptación de los puestos de trabajo	
<i>Barreiras</i>	<i>Oportunidades</i>
Falta de identificación de las competencias requeridas para cada puesto de trabajo.	Mejorar la descripción de los puestos y minimizar la carga excesiva de trabajo.

Falta de planes de formación para los nuevos empleados.	La formación de todas las personas a lo largo de la vida beneficia la calidad del servicio y los resultados empresariales.
Falta de información suficiente sobre los beneficios fiscales ligados al empleo de personas con discapacidad.	Se obtienen beneficios fiscales, ayudas, subvenciones y apoyo financiero gracias a la incorporación de personas con discapacidad.
Falta de información suficiente sobre los beneficios en la contratación pública.	La empresa que cuenta con personas con discapacidad en su plantilla tiene ventaja en los concursos de contratación pública.
1b. La incorporación de personas con discapacidad como productoras de turismo: cambios en las actitudes de los empleadores	
<i>Barreras</i>	<i>Oportunidades</i>
Hay muchas discapacidades, pero se tiende a generalizar cuando se valoran los costes de la adaptación del puesto de trabajo.	La información sobre la diversidad de la discapacidad facilita la adaptación de los puestos de trabajo.
No existen suficientes planes de Responsabilidad Social Corporativa que integren la inclusión de personas con discapacidad como uno de los pilares del compromiso empresarial.	La inclusión del empleo de personas con discapacidad como parte de la responsabilidad social de la empresa fortalece sus valores y colabora en su comunicación social.
Falta sensibilidad acerca de las necesidades de las personas con discapacidad.	El altruismo y la responsabilidad social son valores aspiracionales del empresariado.
2. Consideración de las personas con discapacidad como consumidoras de turismo	
<i>Barreras</i>	<i>Oportunidades</i>
Ausencia de concienciación sobre la importancia del turismo accesible.	Los empleados se sienten más motivados para atender a clientes con necesidades especiales, pues aprenden de sus compañeros con discapacidad y empatizan con ellos.
Creencia en que garantizar la accesibilidad de los servicios turísticos es un gasto al que obliga la ley.	La inversión en accesibilidad contribuye a fomentar la actividad turística y a mejorar la rentabilidad.
3. La representación social adecuada de las personas con discapacidad	
<i>Barreras</i>	<i>Oportunidades</i>
Falta de visibilidad de personas con discapacidad.	La incorporación de personas con discapacidad en puestos de atención al público mejora la imagen social de la empresa.
Existe la creencia de que la imagen de la empresa puede verse perjudicada por la inclusión de personas con discapacidad en puestos de atención al público.	La contratación de personas con discapacidad favorece la imagen de marca de la empresa. Los clientes perciben una mayor calidad del servicio y aumenta su fidelidad a la marca.
Se identifica discapacidad con falta de autonomía.	Puede haber personal de apoyo para facilitar la incorporación laboral.
Se cree que las personas con discapacidad solo pueden ocupar puestos poco cualificados.	Las políticas de inserción laboral de personas con discapacidad deben contemplar todos los niveles laborales.

4. Las personas con discapacidad deben ser protagonistas del cambio	
<i>Barreras</i>	<i>Oportunidades</i>
Las entidades de apoyo responden a las necesidades que detectan en el mercado, pero tienen dificultades para realizar propuestas proactivas para la inserción.	Las redes informales de intercambio de experiencias han generado espacios de cooperación entre empresas y entidades de apoyo que deben ser reforzados institucionalmente.
Ausencia de planes de atención a la diversidad y de planes de evaluación del personal que tengan en cuenta la diversidad.	El clima laboral mejora y aumenta la productividad y la innovación gracias a la diversidad de la plantilla.
Son necesarios planes de sensibilización hacia la inclusión de personas con discapacidad mediante el empleo.	Existen redes informales de colaboración entre el sector empresarial turístico y las entidades de apoyo a las personas con discapacidad.
5. Las personas con discapacidad como creadoras de producto turístico	
<i>Barreras</i>	<i>Oportunidades</i>
Las entidades de apoyo responden a las demandas de empleo del mercado.	Existen mecanismos de colaboración público-privados para la creación de producto turístico accesible que pueden generar nuevos empleos.
Se desconocen las necesidades reales y diferenciadas de las distintas discapacidades.	La incorporación de personas con discapacidad promueve la innovación en las empresas.
6. El diseño universal es la estrategia	
<i>Barreras</i>	<i>Oportunidades</i>
La discapacidad es un hecho social, solo existe en relación con el medio social en el que se desarrolla la actividad.	La mejora en las condiciones de accesibilidad beneficia a toda la sociedad, no solo a personas con necesidades especiales.
	La tecnología facilita el diseño universal y el acceso al turismo. La transición hacia el diseño universal será más eficiente con la colaboración de personas con discapacidad.
7. Se debe promover la comprensión y el respeto a la discapacidad	
<i>Barreras</i>	<i>Oportunidades</i>
Las políticas de incentivos fiscales y de obligatoriedad en la contratación de personas con discapacidad refuerzan estereotipos.	Las redes informales de cooperación entre las entidades de apoyo y las empresas turísticas, así como el mayor conocimiento de la discapacidad, facilitan la normalización de la diversidad.

Fuente: Elaboración propia basada en Gillovic y McIntosh (2020).

6. CONCLUSIONES

Como se ha señalado, el ámbito de estudio del presente trabajo es la provincia de Alicante. Esto puede suponer una limitación acerca de la representatividad tipológica del caso investigado, pues el hecho de que la región sea un destino con una larga tradición turística incide en la percepción de los discursos sobre el empleo y, también, en la consolidación de las redes sociales entre los actores implicados. No obstante, a pesar de las diferencias

legislativas y socioculturales, los principales resultados que se presentan son similares a los obtenidos en los estudios mencionados de Gröschl (2005, 2007), Houtenville y Kalargyrou (2012, 2015), Kalargyrou *et al.*, (2018) o Kalargyrou *et al.*, (2020) realizados en Canadá y Estados Unidos. Es decir, la falta de sensibilización sobre la discapacidad, la ausencia de información, las carencias en los programas de educación en turismo y las características atribuidas a los puestos de trabajo en el sector hostelero son las razones fundamentales que explican la escasa incorporación de trabajadores con discapacidad a dicho sector.

Para que las personas con discapacidad puedan acceder al turismo en calidad tanto de productoras como de consumidoras, se han de salvar las barreras identificadas, en especial la desinformación que afecta a la sociedad en general y al empresariado turístico en particular. A tal fin, se precisan referentes que faciliten las autorrepresentaciones de aquellos que son marginados, de forma que sus historias puedan ser contadas. Es decir, se necesitan personas con discapacidad que puedan actuar como referentes y ayudar a anteponer la proyección pública de las capacidades sobre las discapacidades. Como complemento a esa visibilización, las personas con discapacidad y las entidades de apoyo y formación tienen que poder acceder a los espacios en los que se toman las decisiones sobre el desarrollo del turismo, así como a los ámbitos en los que se dirimen las políticas de formación e inclusión laboral.

Junto a la visibilización, la medida que ha demostrado ser más eficaz para combatir la desinformación y facilitar la inserción laboral del colectivo analizado es la formación. Esta afirmación puede aplicarse al empresariado, a las propias entidades de apoyo e incluso a las administraciones, pero, sobre todo, debe regir para las mismas personas con discapacidad, pues la inversión en formación constituye la vía más eficaz para encontrar un buen empleo, mejorar la calidad de vida y conseguir independencia y autonomía. En ese camino, resulta imprescindible la mejora de la comunicación entre las empresas oferentes de empleo y las entidades educativas y de apoyo a la inclusión social, amén de la implicación de las administraciones públicas.

Precisamente, en lo tocante a la implementación de políticas públicas, cabría lanzar al menos dos recomendaciones: 1) promocionar la contratación pública responsable, y 2) fomentar ayudas a la contratación de personas con discapacidad destinadas a romper los estereotipos y las relaciones de poder dominantes. De forma inequívoca, las administraciones públicas deben implicarse para que las empresas puedan superar las barreras con las que todavía se encuentran a la hora de contratar a personas con discapacidad. En aras de ese objetivo, se tienen que mejorar la comunicación y la conexión entre la oferta de empleo, la formación y el mercado laboral. Además, se requieren más campañas informativas dirigidas a concienciar a la población y a mitigar las actitudes negativas de algunas personas, que sobre todo tienen que ver, una vez más, con la desinformación acerca de la discapacidad.

Como es lógico, el presente trabajo no agota todas las posibilidades sobre la temática estudiada. Antes bien, pretende abrir otras líneas de investigación en las que se debería profundizar o a las que se debería prestar más atención. Una de esas líneas podría interesarse por los puntos de vista de las personas con discapacidad empleadas del sector turístico, ahondando en sus experiencias y en sus expectativas laborales en dicho sector.

Una segunda línea podría indagar en las actitudes de los clientes ante las personas con discapacidad en los servicios turísticos. Algunos estudios sugieren que la relación entre

la satisfacción por el servicio prestado y la participación de personas con discapacidad en esa prestación tiene visos de ser positiva. Sin embargo, aún se ha de refrendar esa intuición y, sobre todo, se ha de convencer a los empleadores de que la contratación de personas con discapacidad no solo no supone una rémora, sino que puede convertirse en una ventaja competitiva.

Finalmente, una tercera vía de investigación podría poner el foco en la posible influencia que las políticas de responsabilidad social de las empresas tienen sobre la inserción laboral de las personas con discapacidad. Se trata de un fenómeno todavía poco estudiado para el caso español, si bien la literatura existente para otros países indica que el apoyo a la inclusión social de personas con diversidad funcional, canalizado a través de las políticas de responsabilidad social, ofrece la oportunidad de hacer visibles los valores de las empresas y acaba fortaleciendo su imagen de marca.

A las personas con discapacidad, la inserción laboral en el sector turístico les abre la posibilidad de mejorar su calidad de vida. Pero los beneficios de esta inserción se expanden a toda la sociedad. Si quiere alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el sistema turístico tiene que comprometerse con el desarrollo de un turismo inclusivo, considerando la inserción laboral de las personas con discapacidad como uno de los retos más importantes a los que se enfrenta.

Declaración responsable: Los autores declaran que no existe ningún conflicto de interés en relación con la publicación de este artículo. Las tareas se han distribuido del modo siguiente. El diseño general del artículo ha sido obra de Raquel Huete Nieves, así como la dirección del trabajo de campo. El análisis de las entrevistas y la redacción de la metodología han recaído en Agustín García-Ramos. La redacción del texto y la revisión bibliográfica ha sido responsabilidad de ambos autores.

7. BIBLIOGRAFÍA

- ARBELÁEZ, M. y ONRUBIA, J. (2014): «Análisis bibliométrico y de contenido. Dos metodologías complementarias para el análisis de la revista colombiana Educación y Cultura», *Revista de Investigaciones UCM*, vol. 23 (14), pp. 14-31. <http://dx.doi.org/10.22383/ri.v14i1.5>
- BAUM, T. (2015): «Human resources in tourism: Still waiting for change? A 2015 reprise», *Tourism Management*, vol. 50, pp. 204-212. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.02.001>
- BAUM, T. (2018): «Sustainable human resource management as a driver in tourism policy and planning: A serious sin of omission? », *Journal of Sustainable Tourism*, vol. 6 (26), pp. 873-889. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1423318>
- BENGISU, M. y BALTA, S. (2011): «Employment of the workforce with disabilities in the hospitality industry», *Journal of Sustainable Tourism*, vol. 19, pp. 35-37. <https://doi.org/10.1080/09669582.2010.499172>
- CHI-GENG QING, C. y QU, H. (2003): «Integrating persons with disabilities into the work force: A study on employment of people with disabilities in foodservice indus-

- try», *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, vol. 4, pp. 59-83. https://doi.org/10.1300/J149v04n04_04
- CLEMENTE SOLER, J.A., BOTE DÍAZ, M. y SÁNCHEZ VERA, P. (2018): «El turismo social accesible como nuevo modelo turístico», *Cuadernos de Turismo*, nº 41, pp. 139-159. <https://doi.org/10.6018/turismo.41.326981>
- COMISIÓN EUROPEA (2019): *Informe sobre España 2019, con un examen exhaustivo en lo que respecta a la prevención y la corrección de los desequilibrios macroeconómicos*. Bruselas: CE. Disponible en https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/2019-european-semester-country-report-spain_es.pdf
- CONDE, F. (2009): *Análisis sociológico del sistema de discursos*. Madrid, CIS.
- CRUE (2017): *Formación Curricular en Diseño para Todas las Personas en Turismo*. Madrid, Fundación ONCE/Vía Libre.
- DARCY, S. y PEGG, S. (2011): «Towards strategic intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers», *International Journal Hospitality Management*, vol. 30, pp. 468-476. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.09.009>
- DARUWALLA, P. y DARCY, S. (2005): «Personal and societal attitudes to disability», *Annals of Tourism Research*, vol. 32 (3), pp. 549-570. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.10.008>
- FERREIRA, M. A. (2010): «De la minus-valía a la diversidad funcional: un nuevo marco teórico-metodológico», *Política y Sociedad*, vol. 47 (1), pp. 45-65.
- GILLOVIC, B. y MCINTOSH, A. (2020): «Accessibility and Inclusive Tourism Development: Current State and Future Agenda», *Sustainability*, vol. 12 (22). <https://doi.org/10.3390/su12229722>
- GONZÁLEZ VELASCO, D.J. (Coord.). (2008): *El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*. Madrid, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.
- GRÖSCHL, S. (2005): «Persons with disabilities: A source of non-traditional labour for Canada's hotel industry», *Cornell Hospitality Quarterly*, vol. 46, pp. 258-274. <https://doi.org/10.1177/0010880404273935>
- GRÖSCHL, S. (2007): «An exploration of HR policies and practices affecting the integration of persons with disabilities in the hotel industry in major Canadian tourism destinations», *International Journal of Hospitality Management*, vol. 26 (3), pp. 666-686. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2006.05.007>
- HERNÁNDEZ-GALÁN, J. (Dir.) (2017): *Observatorio de accesibilidad universal del turismo en España*. Madrid, Fundación ONCE.
- HOUTENVILLE, A. y KALARGYROU, V. (2012): «People with Disabilities: Employers' Perspectives on Recruitment Practices, Strategies, and Challenges in Leisure and Hospitality», *Cornell Hospitality Quarterly*, vol. 53 (1), pp. 40-52. <https://doi.org/10.1177/1938965511424151>
- HOUTENVILLE, A. y KALARGYROU, V. (2015): «Employers' Perspectives about Employing People with Disabilities: A Comparative Study across Industries», *Cornell Hospitality Quarterly*, vol. 56 (2), pp. 168-179. <https://doi.org/10.1177/1938965514551633>
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. INE (2019): *Estructura y dinamismo del tejido empresarial en España. Directorio Central de Empresas (DIRCE) a 1 de enero de 2019*. Disponible en https://www.ine.es/prensa/dirce_2019.pdf

- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. INE (2020): *El Empleo de las Personas con Discapacidad (EPD)*. Año 2019. Disponible en https://www.ine.es/prensa/epd_2019.pdf
- JASPER, C.R. y WALDHART, P. (2013): «Employer attitudes on hiring employees with disabilities in the leisure and hospitality industry: Practical and theoretical implications», *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 25 (4), pp. 577-594. <https://doi.org/10.1108/09596111311322934>
- KALARGYROU, V., BARBER, N.A. y KUO, P.J. (2018): «The impact of disability on guests' perceptions of service quality delivery in the hospitality industry», *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 30 (12), pp. 3.632-3.655. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2017-0362>
- KALARGYROU, V., TRIVELLAS, P. y SIGALA, M. (2020): «Guests' stereotyping and quality evaluations of service delivered by employees with disabilities: does service failure matter?», *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, vol. 25 (7), pp. 748-765. <https://doi.org/10.1080/10941665.2020.1769697>
- KALARGYROU, V. y VOLIS, A.A. (2014): «Disability Inclusion Initiatives in the Hospitality Industry: An Exploratory Study of Industry Leaders», *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, vol. 13 (4), pp. 430-454. <http://dx.doi.org/10.1080/15332845.2014.903152>
- KAYE, H.S., JANS, L.H. y JONES, E.C. (2011): «Why don't employers hire and retain workers with disabilities?», *Journal of occupational rehabilitation*, vol. 21 (4), pp. 526-536.
- MANTECÓN, A. (2008): *La experiencia del turismo. Un estudio sociológico sobre el proceso turístico-residencial*. Barcelona, Icaria.
- MANTECÓN, A. y HUETE, R. (2021): «Posiciones políticas sobre el derecho al turismo», *Recerca. Revista de Pensament i Anàlisi*, vol. 26 (1), pp. 33-58.
- MARCOS, D. y GONZÁLEZ, D. (2003): *Turismo accesible. Hacia un turismo para todos*. Madrid, CERMI.
- MARTÍNEZ-GAYO, G. y MARTÍNEZ QUINTANA, V. (2020): «Precariedad laboral en el turismo español bajo la perspectiva de género», *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, vol. 18 (4), pp. 649-665.
- MARRERO, J.R. (2014): «La sobrecualificación en el sector turístico: el caso español (1987-2011)», *Cuadernos de Relaciones Laborales*, vol. 33 (1), pp. 149-168. https://doi.org/10.5209/rev_CRLA.2015.v33.n1.48811
- MARRERO, J.R. y HUETE, R. (2013): «La opinión pública sobre el empleo turístico en la Comunidad Valenciana», *Cuadernos de Turismo*, nº 32, pp. 189-206.
- MCCARY, K. (2005): «The disability twist in diversity: Best practices for integrating people with disabilities into the workforce». *Diversity Factor*, vol. 13 (3), pp. 16-22.
- MCINTOSH, A. y HARRIS, C. (2018): «Representations of hospitality at The Special Needs Hotel», *International Journal of Hospitality Management*, vol. 75, pp. 153-159. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.05.021>
- MOONEY, S. (2018): «Jobs for the girls? Women's employment and career progression in the hospitality industry», en R. Burke & J. M. Christensen Hughes (Eds.), *Handbook of hospitality human resource management*. Londres, Edward Elgar Publishing, pp. 184-215.

- MIETHLICH, B. y OLDENBURG, A.G. (2019): «How Social Inclusion Promotes Sales: An Analysis of the Example of Employing People with Disabilities», *Journal of Marketing Research and Case Studies*, vol. 2019. <https://doi.org/10.5171/2019.463316>
- OBSERVATORIO ESTATAL DE LA DISCAPACIDAD (2020): *Base Estatal de Datos de Personas con Valoración del Grado de Discapacidad. Año 2018*. Disponible en https://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/bdepcd_2018.pdf
- OLAZ CAPITÁN, A. y ORTIZ GARCÍA, P. (2020): «Discapacidad y emprendimiento. Un estudio cualitativo desde una perspectiva competencial», *RIO: Revista Internacional de Organizaciones*, nº 24, pp. 42-62. <https://doi.org/10.17345/rio24.41-62>
- ONU (2018): *Disability and Development Report*. Nueva York, Organización de las Naciones Unidas.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) (2017): Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable. Disponible en www.ilo.org
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2020): Directrices de la OMT para una recuperación inclusiva – Impactos socioculturales de la COVID-19, Tema 1: Personas con discapacidad. <https://doi.org/10.18111/9789284422418>
- PAEZ, P. y ARENDT, S.W. (2014): «Managers' attitudes towards people with disabilities in the hospitality industry», *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, vol. 15, pp. 172-190. <https://doi.org/10.1080/15256480.2014.901065>
- PÉREZ, M.E. y CHHABRA, G. (2019): «Modelos teóricos de discapacidad: un seguimiento del desarrollo histórico del concepto de discapacidad en las últimas cinco décadas», *Revista Española de Discapacidad*, vol. 7 (1), pp. 7-27. <https://doi.org/10.5569/2340-5104.07.01.01>
- PORTO, N. y RUCCI, A.C. (2019): «Accesibilidad en turismo: diagnóstico, voluntad política y acciones», *Estudios y Perspectivas en Turismo*, vol. 28 (4), pp. 1.032-1.062.
- PRINS, R. (2013): «Sickness Absence and Disability: An International Perspective», en Loisel P. y Anema J. (Eds.) *Handbook of Work Disability*. Nueva York, Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-6214-9_1
- SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL-SEPE (2019): *Informe del Mercado de Trabajo de las Personas con discapacidad. Estatal*. Datos 2018. Disponible en <https://cpage.mpr.gob.es/>
- SCHEYVENS, R. y BIDDULPH, R. (2018): «Inclusive tourism development», *Tourism Geographies*, vol. 20 (4), pp. 589-609. <https://doi.org/10.1080/14616688.2017.1381985>
- VORNHOLT, K., VILLOTTI, P., MUSCHALLA, B., BAUER, J., COLELLA, A., ZIJLSTRA, F., VAN RUITENBEEK, G., UITDEWILLIGEN, S. y CORBIÈRE, M. (2017): «Disability and employment – overview and highlights», *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 27 (1), pp. 40-55. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2017.1387536>