



Vol. 12, Nº 26 (junio/junho 2019)

TURISMO ACCESIBLE PARA TODOS. ANÁLISIS DEL GRADO DE ACCESIBILIDAD DE LOS MUSEOS DE TÉTOUAN (MARRUECOS).

Martínez Carrillo, Manuel Javier¹

Universidad de Granada
manueljmartinez@ugr.es
manuelj.martinez@juntadeandalucia.es

Idelhadj, Abdelouahab²

Universidad Abdelmalek Essaâdi (Tanger-Tétouan)
idelhadj@gmail.com

Ouazzani-Touhami, Mehdi³

Universidad Abdelmalek Essaâdi (Tanger-Tétouan)
mehdi.ouazzanit@hotmail.fr

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Martínez Carrillo, Manuel Javier; Idelhadj, Abdelouahab; Ouazzani-Touhami, Mehdi (2019): "Turismo accesible para todos. Análisis del grado de accesibilidad de los museos de Tétouan (Marruecos).", Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 26 (junio/junho 2019). En línea:
<https://www.eumed.net/rev/turedes/26/accesibilidad-museos-tetouan.html>
<http://hdl.handle.net/20.500.11763/turedes26accesibilidad-museos-tetouan>

RESUMEN

La accesibilidad universal, su inclusión y diseño debería ser la norma común de las infraestructuras, espacios y contenidos museísticos, al igual que la formación y adiestramiento de su personal para enfrentarse a las necesidades de toda la sociedad.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) en el año 2017, el 40% de los 1.322 millones de llegadas de turistas internacionales son consideradas llegadas de turistas culturales.

En el ámbito marroquí en el año 2015, según el Observatorio de Turismo de Marruecos, el 42% de los turistas extranjeros visitaron los monumentos históricos y museos durante su estancia, en el caso de Tétouan esta cifra solo alcanza el 16%.

El objetivo general de este estudio ha sido conocer el grado de accesibilidad universal y adaptación a personas en situación de discapacidad de los museos de la ciudad de Tétouan, en concreto se han estudiado, el Museo Arqueológico, el Museo Etnográfico, el Área expositiva de la Escuela de Artes y Oficios y el Centro de Arte Moderno.

¹ - Departamento de Construcciones Arquitectónicas. E.T.S.I.E. Universidad de Granada.
- Departamento de Instalaciones y Obras. Consejería de Turismo y Deporte. Junta de Andalucía. Granada.

² - Catedrático en la Universidad Abdelmalek Essaâdi (Tanger-Tétouan)
- Responsable del Master "Turismo Responsable y Desarrollo Humano"
- Responsable del Club "Patrimonio, Desarrollo y Ciudadanía"

³ - Profesor de económicas-empresariales en la Universidad Abdelmalek Essaâdi de Tánger-Tétouan.

Se ha confeccionado para ello, una serie de fichas técnicas de indicadores de Accesibilidad Universal siguiendo las especificaciones del Diseño para Todos, basadas en las determinaciones de la Norma Internacional ISO 21542:2011 *Building construction. Accessibility and usability of the built environment*.

Llegando a la conclusión de que los museos de Tétouan no son universalmente accesibles. El Centro de Arte Moderno con algunas carencias puede considerarse como museo accesible a personas con discapacidad física, el Área expositiva de la Escuela de Artes y Oficios se puede considerar como museo practicable y tanto el Museo Arqueológico como el Museo Etnográfico se pueden valorar como museos no accesibles.

Ante esta situación se aporta relación de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas en situación de discapacidad, que debe cumplir tanto el entorno edificado como las exposiciones y contenidos museísticos, facilitando así su uso y disfrute por el mayor número posible de visitantes independientemente de su situación personal.

Palabras clave:

Turismo, Accesibilidad, Discapacidad, Museos, Tétouan. Marruecos.

ABSTRACT

The universal accessibility, its inclusion and its design should be a general rule for all infrastructures, contents and museum facilities, as well as the training of the staff to be able to assist all needs existing in the society.

Based on the report from 2017 of the World Tourism Organization (UNWTO), 40% of the 1322 millions of international tourists were considered related to culture.

Specifically, during 2015 in Morocco and based on the Moroccan Tourism Observatory, 42% of the international tourists visited the museums, in case of Tétouan this number reaches 16%.

In this study we aim for understanding the universal accessibility and the adaptation of persons with disabilities to the museums in Tetouan. Specifically, we have studied the Archeological and Ethnographic museums as well as the exhibition halls of the School of Arts and the Modern Art Institute. For this, we have completed a series of technical files with indexes related to Universal Accessibility following the standards of Design for Everyone from the International Standards ISO 21542:2011 *Building construction. Accessibility and usability of the built environment*.

We found that the Museums in Tetouan are not universally accessible. The Modern Art Institute can barely meet the requirements for an accessible facility for people with physical disabilities. The exhibition hall of the School of Arts can be considered practicable museum. The Archeological and Ethnographic museums are categorized as non-accessible museums.

After this evaluation, we include tables with the basic rules, of accessibility and non-discrimination of people with disabilities, that the facilities, their exhibition halls and contents should comprise in order to facilitate the access of the highest possible number of visitors independently of their own personal situation.

Keywords:

Tourism, Accessibility, Disability, Museum, Tétouan, Morocco.

JEL: L83

UNESCO: 531290

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Contexto general.

El turismo se ha convertido en un fenómeno social de extraordinaria importancia, que moviliza a millones de personas en todo el mundo, constituyendo no solo un factor de riqueza y progreso económico, sino también un elemento decisivo para la mejora del conocimiento y el respeto entre los ciudadanos de distintos países.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), organismo especializado de las Naciones Unidas encargado de la promoción del desarrollo del turismo responsable, sostenible y universalmente accesible, en el año 2017 las llegadas de turistas internacionales (visitantes que pernoctan), registraron un crecimiento del 7% sobre el 2016, alcanzando la cifra total de 1.322 millones. Este incremento es superior al experimentado en los años anteriores, que rondaba unas cifras de crecimiento en torno al 4%, y las previsiones apuntan a que este fuerte impulso se mantendrá en 2018, con un ritmo de expansión entre el 4% y el 5%¹.

El turismo es un importante motor económico que produce el 10% del producto interior bruto (PIB) mundial y un importante generador de empleo, 1 de cada 10 puestos de trabajo en el mundo, contribuyendo a la mejora de los medios de sustento de millones de personas en todo el mundo. A pesar de las fuertes conmociones que ocasionalmente se producen, los ingresos por turismo obtenidos por los destinos de todo el mundo ha experimentado un crecimiento prácticamente ininterrumpido, han pasado de 2.000 millones de dólares en 1950 al 1.220.000 millones de dólares en 2016².

Aunque estas cifras económicas son muy positivas, Zurab Pololikashvili, secretario general de la OMT (2018), subraya que *“se debe estrechar la colaboración para asegurar que ese crecimiento beneficie a todos los miembros de todas las comunidades receptoras y que contribuya a los Objetivos de Desarrollo Sostenible”*³.

Marruecos participa de esta dinámica internacional, el sector turístico marroquí es uno de los sectores que presenta un mayor potencial de desarrollo y crecimiento. Según el Observatorio del Turismo de Marruecos, las llegadas de turistas a los puestos fronterizos de Marruecos alcanzaron los 11.349.347 en 2017 representando una subida del 10% con relación a 2016. Los turistas extranjeros TES (5.864.920) registraron una subida del 15% en 2017, mientras que las llegadas de marroquíes residiendo en el extranjero MRS (5.484.427), representaron una subida del 5%⁴.

El turismo representa un factor importante en la estructura económica y financiera de Marruecos constituyendo el verdadero motor del crecimiento socioeconómico. Una de las ambiciones de la Estrategia Turística Nacional “Visión 2020” es situar a Marruecos en el año 2020 entre los 20 primeros destinos turísticos mundiales imponiéndose como un destino de referencia en materia de desarrollo sostenible en la región mediterránea, promoviendo un turismo sostenible, equitativo y accesible a todos, que aumente el desarrollo económico sin alterar su patrimonio natural y cultural.

Según la OMT, el 40% de las llegadas internacionales son consideradas turistas culturales. El turismo cultural se define como aquel motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico. El turismo cultural contribuye al desarrollo cultural, promoviendo el desarrollo y revitalización de los centros históricos de las ciudades.

En el ámbito marroquí según el Observatorio de Turismo de Marruecos, durante el año 2015, el 42% de los TES visitan los monumentos históricos y museos durante su estancia, descendiendo este porcentaje al 16% en el caso de la ciudad de Tétouan⁵.

1.2. Turismo accesible para todos.

La OMT define el turismo como la *actividad económica dirigida a satisfacer las necesidades de quienes se desplazan de sus lugares habituales de residencia*. Más concretamente el turismo hace relación a aquellos desplazamientos realizados en nuestro tiempo libre, normalmente con ánimo de conocer otras culturas, otras formas de vida, o simplemente descansar o divertirse. El turismo como fenómeno social que es,

concierno a toda la sociedad, en la que las personas con discapacidades comparten los mismos deseos que los demás en cuanto al uso y disfrute de su ocio y tiempo libre.

El término turismo accesible para todos expresa la necesidad de incorporar a las personas que padecen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, a las infraestructuras y servicios turísticos. En este colectivo se incluyen principalmente las personas con discapacidad así como un gran número de personas mayores. Surge como una expresión más del deseo de autonomía e integración de colectivos con discapacidades pero conduce a un objetivo generalizable de calidad en turismo para toda la población, ya que cualquier turista cargado con maletas, desorientado o desconocedor del entorno o el idioma se verá beneficiado por las mejoras de accesibilidad física, señalización o comunicación que se hagan para mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidades.

Turismo accesible para todos significa que cualquier producto o servicio turístico debe diseñarse de modo que se tenga en cuenta a todas las personas, independientemente de su edad, sexo o condición, y sin que conlleve costos adicionales para los clientes con discapacidad y necesidades de acceso específicas. No debemos olvidar que la falta de accesibilidad en los recursos turísticos es una forma, de discriminación, introduciendo el concepto de turismo accesible para todos en los destinos turísticos se garantiza la igualdad de oportunidades y no discriminación de todas las personas en situación de discapacidad.

El Informe mundial sobre discapacidad⁶ de la Organización Mundial de la Salud (OMS) de 2011, estima que más de mil millones de personas (alrededor del 15% de la población mundial) viven con algún tipo de discapacidad. En Marruecos, la encuesta nacional sobre discapacidad de 2014⁷ establece que la tasa nacional marroquí de discapacidad alcanza el 6,8 % de la población, lo que significa que 2.264.672 de personas, sobre una población total de referencia de 33.304.000, declaran tener algún tipo de discapacidad.

En la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) 2001 de la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la discapacidad como un término genérico que abarca deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones a la participación. Se entiende por discapacidad la interacción entre las personas que padecen alguna enfermedad y los factores personales y ambientales. Abarcando todos los aspectos de la salud y algunos componentes del bienestar relevantes para la salud con una aplicación universal⁸. La discapacidad queda configurada pues, como la circunstancia personal resultante de la interacción con un entorno inadecuado por excluyente.

La discapacidad forma parte de la condición humana, todas las personas sufriremos algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de nuestras vidas, las tasas de discapacidad están aumentando debido en parte al envejecimiento de la población y al aumento de enfermedades crónicas asociadas a la discapacidad. En este contexto, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad⁹ (CIDPH) y su Protocolo Facultativo, aprobados el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), reconoce que la discapacidad entra en el ámbito de los derechos humanos, y la define como una dimensión social, más que como una cualidad inherente al individuo.

La CIDPH, en su artículo 2 establece que se entiende por *discriminación por motivos de discapacidad cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo*. Quedando prohibida en los Estados que ratifiquen la Convención. Marruecos ratificó la CIDPH y su Protocolo Facultativo el 8 de abril de 2009 y en este sentido, en el preámbulo de la Constitución marroquí de 2011 se reafirma el compromiso del Reino de Marruecos de *prohibir y combatir toda discriminación contra cualquier persona por motivos de sexo, color, creencia, cultura, origen social o regional, idioma, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal*.

La OMT define persona con discapacidad *a toda persona que, por motivo del entorno en que se encuentra, tiene limitada su capacidad de relación y presenta necesidades especiales en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos, en particular los individuos con discapacidades físicas, sensoriales e intelectuales, así como aquellos con afecciones médicas discapacitantes que requieran atención especial, como las que se observan en algunas personas mayores y en otras personas que necesitan asistencia temporal o permanente*.

En el artículo 9 de la CIDPH se determina que *a fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.*

El 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas), se asocia por primera vez los términos turismo y accesibilidad mediante la Declaración de Manila, realizada por la OMT¹⁰. Esta declaración ya reconocía el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano y recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos, marcando los aspectos más importantes sobre accesibilidad turística, reconociendo el turismo como un derecho fundamental y elemento clave para el desarrollo humano.

Ya en 1999 el Código Ético Mundial para el Turismo aprobado por la Asamblea General de la OMT¹¹, hace referencia a la promoción de los derechos de las personas con discapacidad para la realización de actividades turísticas, estableciendo en su artículo 2.2 el turismo accesible /turismo para todos como un derecho ante la discapacidad, *las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos*". Promoviendo en su artículo 7.4 el fomento del turismo de personas discapacitadas, *"se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías.*

Las personas en situación de discapacidad como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social, participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas, no obstante son muchas las personas en situación de discapacidad que no viajan, y no por falta de tiempo o deseos de viajar sino por temor a no encontrar destinos turísticos realmente accesibles. A la hora de viajar el turista con discapacidad busca, fundamentalmente, calidad y seguridad, aspectos que no les garantizan todos los destinos turísticos, muchos de ellos presentan múltiples barreras que abarcan desde los medios de transporte hasta los alojamientos turísticos, pasando por los lugares de ocio, el entorno urbano, o los monumentos históricos y museos, entre otros.

Como señalan las Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos¹², la accesibilidad como aspecto social de la sostenibilidad, es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio.

La Accesibilidad Universal entendida como la accesibilidad a todo y para todos, es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

La OMT entiende la calidad del turismo como *el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural.*

La accesibilidad turística se ha convertido en un factor intrínseco a la calidad turística, hoy en día ya no se puede concebir un turismo de calidad, cuando éste no está al alcance de todos, el turismo de calidad debe ser accesible a todos y nadie podrá quedar al margen de éste por ninguna razón o circunstancia. La accesibilidad debe entenderse de manera global ya que afecta a toda la cadena del turismo, de nada sirve hacer accesibles eslabones aislados si no existe una continuidad con el resto de la cadena turística.

El turismo accesible en aplicación de los criterios de Accesibilidad Universal no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales, de transporte o de la comunicación, sino que tiene por finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos diseñados bajo el principio de Diseño Universal o Diseño para Todos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad, lográndose verdaderamente un Turismo Accesible para Todos.

Los retos de la industria turística pivotan sobre un eje ineludible como es la promoción del desarrollo sostenible y responsable en todos los ámbitos y aspectos medioambientales, económicos, sociales y culturales. El turismo accesible para todos sólo existe cuando la accesibilidad y el diseño universal se ha incorporado a toda la cadena de valor del turismo.

1.3. Museos accesibles para todos.

El artículo 30 de la CIDPH, reconoce *el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y para ello los estados adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos.*

La cultura es un bien universal y como tal, debe ser accesible a todas las personas. Los museos y la cultura, deben estar al alcance de todas las personas sin barreras en la prestación de sus servicios. Los museos accesibles eliminan las barreras físicas, sensoriales e intelectuales/cognitivas para garantizar una óptima accesibilidad, tanto a sus instalaciones como a sus contenidos. El museo accesible no tiene barreras, ofrece actividades específicas y acerca la cultura a las personas con necesidades especiales para mejorar su calidad de vida y facilitar su integración plena en la sociedad. Pero la adaptación de museos clásicos o históricos en edificios monumentales es costosa y técnicamente difícil de conseguir. Instalar rampas, barandillas, ascensores, plataformas elevadoras, señalar los suelos, las escaleras, adaptar los aseos y transformar vitrinas, luces, rótulos y programas audiovisuales o informáticos es una tarea a día de hoy difícil de conseguir. La supresión o atenuación de estas barreras que limitan la práctica del turismo por parte de las personas con discapacidad viene exigida no sólo por los principios de igualdad de derechos y oportunidades y no discriminación que rigen en el ámbito internacional y marroquí, sino que representa también una medida eficaz para incorporar a nuevos grupos de ciudadanos a las actividades relacionadas o derivadas del turismo cultural, contribuyendo así al crecimiento de un sector económico con una directa incidencia en la generación de riqueza y empleo para toda la sociedad.

Disfrutar de un museo accesible e inclusivo es un derecho de todas las personas, es justo y rentable social y económicamente. Aplicar los conceptos del diseño universal o diseño para todos, debería ser una práctica obligada desde la misma concepción del proyecto hasta su materialización en la cadena de la accesibilidad, desde el transporte público hasta la entrada del museo, sin olvidar los recorridos interiores tanto horizontales como verticales, la señalética, el wayfinding, los servicios como puntos de atención, mostradores, aseos, taquillas, tiendas, restaurantes y toda la museografía como alturas medias, huecos de mobiliario, tipografía accesible, selección de originales y reproducciones táctiles, maquetas, etc. Para que la visita al museo tenga sentido y resulte satisfactoria, los visitantes no solo han de poder entrar y acceder a los espacios sino que deben acceder a los contenidos expuestos.

La accesibilidad universal y la formación del personal de museo para atender las demandas del público con discapacidad así como la organización de eventos y actividades que integren a todas las personas, han de ser condiciones indispensables de un museo sostenible, accesible y responsable. No podemos olvidar que los museos son para todos.

2. METODOLOGÍA

El objetivo general de este estudio ha sido conocer el grado de accesibilidad universal y adaptación a las personas con discapacidad tanto física como sensorial, de los diferentes museos que alberga la ciudad de Tétouan, en concreto se han estudiado los siguientes:

- **Museo Arqueológico.**
- **Museo Etnográfico.**
- **Área expositiva de la Escuela de Artes y Oficios.**
- **Centro de Arte Moderno.**

Tanto el Museo Arqueológico como el Museo Etnográfico se encuentran en pleno corazón de la Medina de Tétouan mientras que la Escuela de Artes y Oficios y el Centro de Arte Moderno se sitúan en la periferia de la Medina junto a la muralla (imagen 1).

Médina de Tétouan

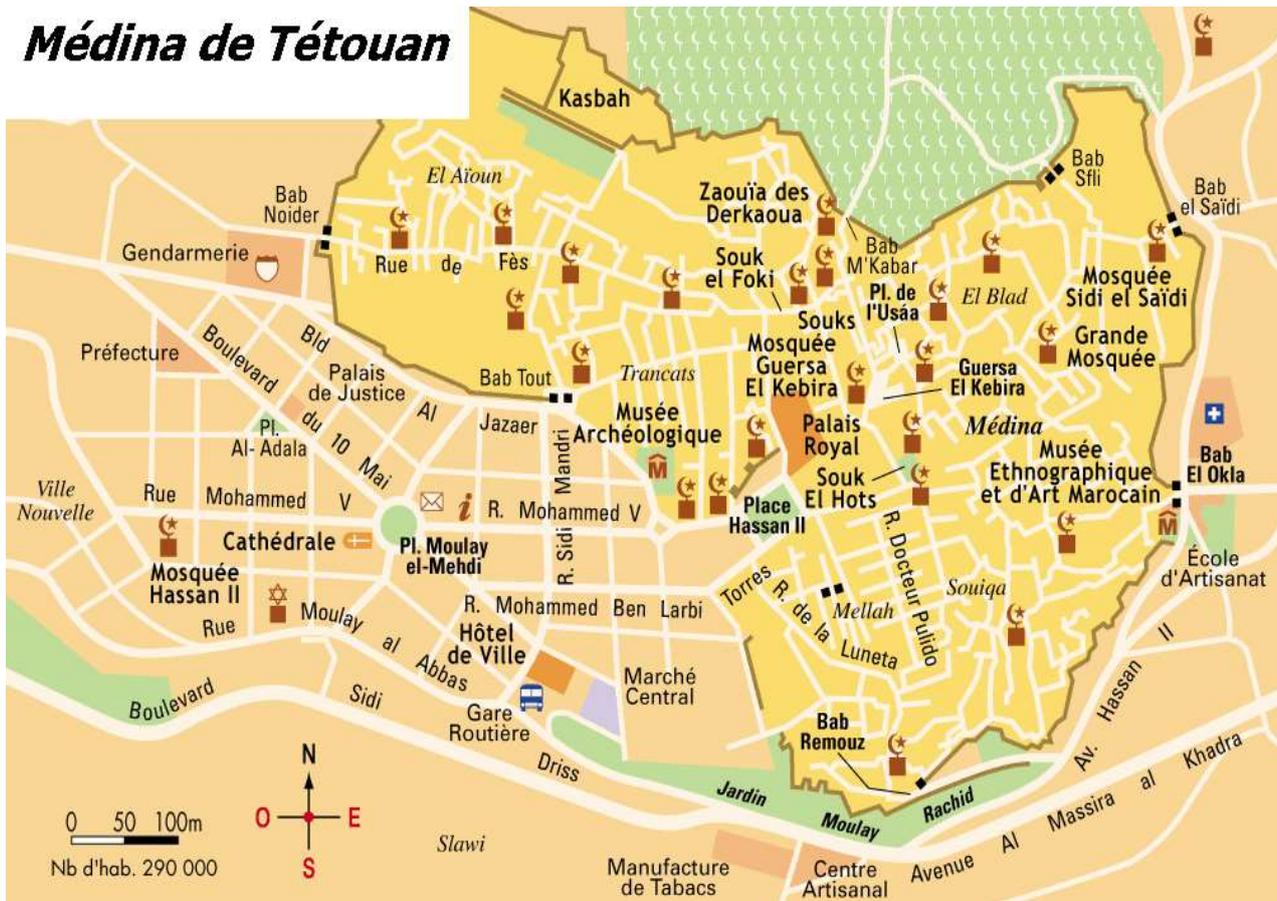


Imagen 1. Plano de la Médina de Tétouan. Fuente: Délégation du Tourisme de Tétouan.

Para alcanzar el objetivo propuesto se han utilizado diferentes herramientas de análisis y estudio. En primer lugar se ha realizado un análisis de la legislación vigente relacionada con la accesibilidad y la igualdad de derechos y no discriminación de las personas con discapacidad tanto a nivel internacional como en el ámbito marroquí. En segundo lugar se han confeccionado una serie de fichas técnicas de información sobre accesibilidad (imagen 2), que nos han permitido recoger tanto información general como específica de las diferentes infraestructuras e instalaciones museísticas para poder realizar una auditoría de accesibilidad.

Estas fichas recogen información objetiva de los diferentes requisitos técnicos que debe cumplir las instalaciones, espacios y servicios del museo para ser considerado como museo accesible así como un apartado para la valoración subjetiva de la accesibilidad tanto de las personas con discapacidad física como de aquellas que presentan algún tipo de discapacidad sensorial u otras necesidades especiales, que nos determinen en caso de incumplimiento de la normativa, la posibilidad de uso y disfrute con alguna dificultad y considerarlo en este caso, como museo practicable.

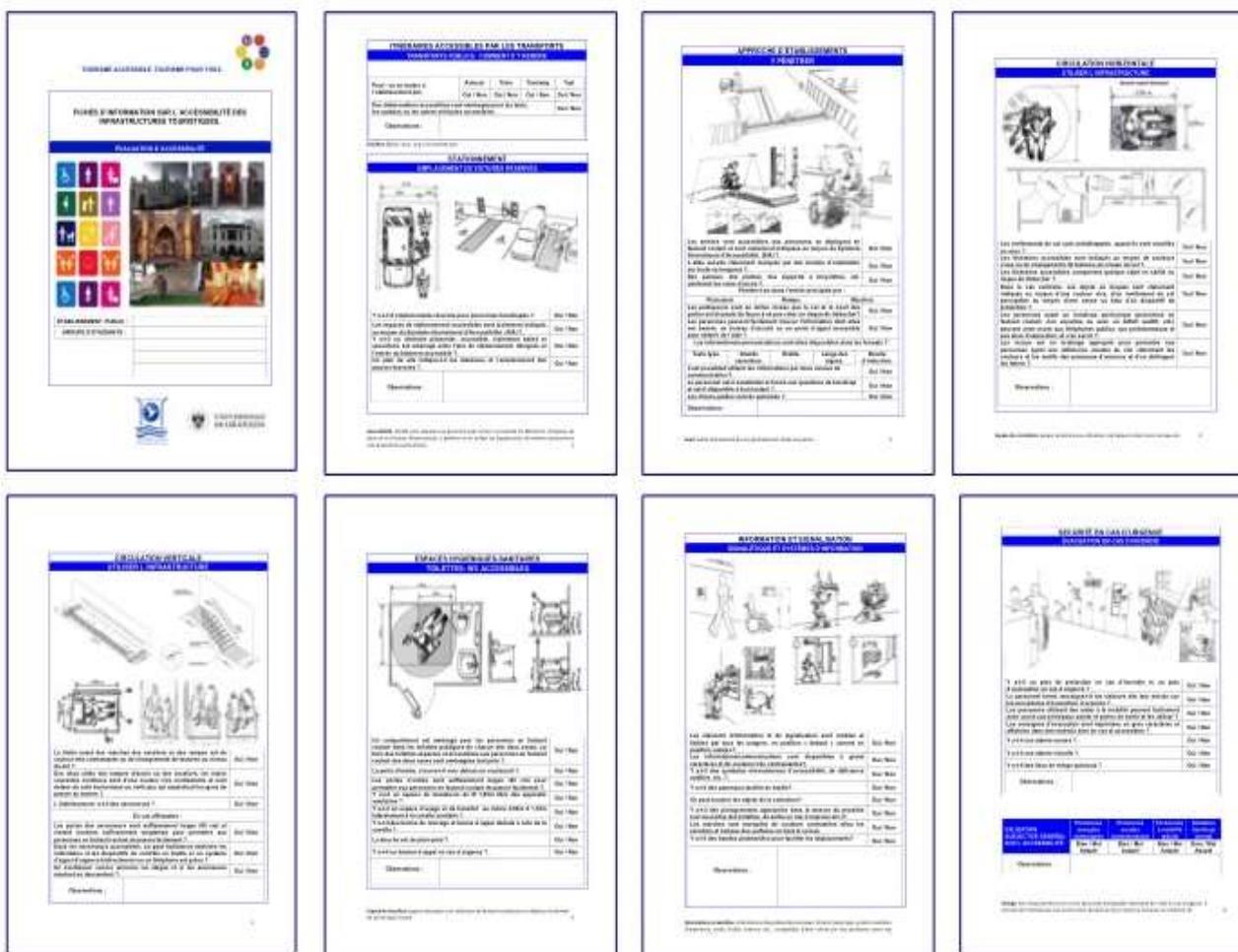


Imagen 2. Fichas técnicas de evaluación del grado de accesibilidad. Elaboración propia.

Conocer el nivel de accesibilidad y usabilidad del entorno edificado, requiere analizar tanto las dimensiones espaciales necesarias para desplazarse y utilizar las instalaciones, como las condiciones sensoriales o cognitivas, imprescindibles para comunicarse o recibir información, constituyendo ambas la dimensión objetiva de la accesibilidad. Para ello se ha estudiado un conjunto de indicadores en cuanto a la Accesibilidad Universal siguiendo las especificaciones del Diseño para Todos, basadas en las determinaciones de la Norma Internacional ISO 21542:2011 *Building construction. Accessibility and usability of the built environment*, adoptada por la norma española UNE-ISO 21542:2012 *Edificación. Accesibilidad del entorno construido*, (tabla 1) que nos permita obtener conclusiones sobre los elementos que componen los eslabones de la cadena de accesibilidad en las infraestructuras y espacios de los distintos museos de la ciudad de Tétouan.

FICHAS DE EVALUACIÓN: INDICADORES DEL GRADO DE ACCESIBILIDAD DE LOS MUSEOS DE TETOUAN	
1.- ITINERARIO ACCESIBLE PARA LOS TRANSPORTES PÚBLICOS / PRIVADOS.	
2.- PLAZAS DE ESTACIONAMIENTO RESERVADAS.	
3.- APROXIMACIÓN, ENTRADA ACCESIBLE.	
4.- ZONA RECEPCIÓN, PUNTO DE ATENCIÓN ACCESIBLE.	
5.- UTILIZAR LA INSTALACIÓN: CIRCULACIÓN HORIZONTAL, CIRCULACIÓN VERTICAL.	
6.- ESPACIOS HIGIÉNICOS SANITARIOS ACCESIBLES.	
7.- SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SEÑALIZACIÓN ACCESIBLE.	
8.- EVACUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIA.	

Tabla 1. Indicadores de accesibilidad universal. Fuente: ISO 21542:2011. Elaboración propia.

A partir de estos indicadores generales se ha determinado una serie de subindicadores que se concreta en parámetros objetivables y medibles, como son, la anchura de las puertas y de los pasillos, la instalación de pavimentos podotáctiles integrados en un sistema de encaminamiento para conducir a puntos concretos de interés a las personas que presentan problemas de visión o de comprensión del entorno así como de advertencia de la presencia de escaleras, la dotación de ascensores accesibles con botoneras interiores y exteriores adaptadas, existencia de bucles magnéticos en puntos de atención al turista destinados a mejorar la comunicación con aquéllos con dificultades auditivas, existencia de apoyos isquiáticos, mostradores a doble altura y aseos adaptados para personas usuarias de silla de ruedas, sistema de señalización integral

de todos los espacios con diferentes formatos visual-táctil, condiciones de visibilidad con alto contraste figura-fondo y tamaño adecuado de caracteres e incorporación de pictogramas adaptados, normalizados y de fácil comprensión que permitan el uso, la orientación y el reconocimiento de las distintas zonas y elementos de mobiliario presentes en las infraestructuras y sobretodo que faciliten la evacuación del museo en condiciones de seguridad.

Seguidamente se realizó la visita a cada uno de los museos para efectuar las observaciones directas como trabajo de campo de verificación y control in situ de los diferentes aspectos que nos permitirá evaluar su grado de accesibilidad universal así como el grado de adaptación de sus instalaciones, espacios y servicios a personas con discapacidad reuniéndose una serie de fotografías complementarias a la comprobación de los diferentes ítems para su posterior análisis.

El trabajo sobre el terreno se ha desarrollado adecuadamente, subrayando que este estudio se ha podido realizar gracias a la colaboración y aportaciones de los estudiantes del Máster de Turismo Responsable y Desarrollo Humano de la Universidad de Abdelmalek Essaâdi de Tétouan.

Con toda la información recabada, se realizará el correspondiente diagnóstico de accesibilidad para determinar la posibilidad de las personas con discapacidad o con movilidad reducida de aproximarse, entrar, utilizar, salir o evacuar en su caso los museos de forma lo más autónoma, razonable y digna posible, y poder concluir si nos encontramos ante un museo *accesible* o en su caso *practicable*.

3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tras el estudio realizado tanto de las infraestructuras y espacios como de los servicios que ofrecen los museos de Tétouan, se puede determinar que ninguno de ellos cumple con todos los indicadores de accesibilidad establecidos en la norma internacional ISO 21542:2011 *Building construction. Accessibility and usability of the built environment*. La inaccesibilidad de las infraestructuras museísticas de la ciudad de Tétouan, tiene su causa en un gran número de barreras tanto del entorno físico como de los contenidos expuestos, y que se repiten prácticamente en todos los museos. Del análisis realizado destacamos como mas relevantes los siguientes aspectos:

3.1. Museo Arqueológico.

El Museo Arqueológico de Tétouan está situado en el centro de la ciudad, en la intersección entre la Medina y el Ensanche, concretamente en la calle Mohamed Ben Hossain. Ocupa un edificio construido en el año 1939 especialmente para esta función, e inaugurado el 19 de julio de 1940.

El material arqueológico expuesto es rico y diverso, compuesto de cerámicas, ánforas, mosaicos, inscripciones, estelas funerarias, elementos arquitectónicos, monedas antiguas, útiles prehistóricos en piedra y en hueso, restos de fauna etc., provenientes de las excavaciones del norte de Marruecos, con gran valor científico y patrimonial.

La visita a la exposición se inicia con un jardín estilo andaluz, dando paso al vestíbulo que dirige al visitante a las salas 1 y 2 situadas en planta baja y finalizando la visita en la sala 3 situada en la planta primera del museo.



Imagen 3. Instalaciones del Museo Arqueológico de Tétouan. Elaboración propia.

Una vez efectuada la visita a sus instalaciones (imagen 3) y tras el estudio y análisis de los datos recabados en las fichas de evaluación, podemos efectuar el siguiente diagnóstico (tabla 2) en relación a la situación de accesibilidad universal tanto del entorno edificado como del material expuesto:

<p>Itinerario accesible para el transporte.</p> <p>- Al Museo Arqueológico se puede acceder tanto por transporte público como privado, pero no cuenta con un entorno adaptado que facilite el estacionamiento de los vehículos así como el embarque y desembarque de los turistas.</p>
<p>Plazas de estacionamiento reservadas.</p> <p>- No existen plazas de estacionamiento reservadas para personas usuarias de silla de ruedas o de movilidad reducida próximas a la entrada.</p>
<p>Aproximación. Entrada accesible.</p> <p>- La entrada del museo no es accesible existiendo una gran cantidad de escaleras que hace imposible su visita a personas usuarias de silla de ruedas o de movilidad reducida, incluso dificultando su visita a turistas mayores, mujeres embarazadas o padres con niños pequeños.</p>
<p>Zona de recepción. Punto de atención accesible.</p> <p>- La altura del mostrador de la taquilla de atención al público es excesiva para una persona de talla normal, siendo impracticable para una persona en posición sentado o de talla baja. - No se dispone de un punto de llamada-recepción para demandar ayuda. - No se dispone de información en sistema Braille para personas ciegas, ni bucles de inducción magnética para personas sordas, en su caso.</p>
<p>Utilización de la instalación. Circulación horizontal.</p> <p>- No existe un itinerario peatonal accesible. - La circulación horizontal establecida en el museo no facilita la orientación y la libertad de movimientos de todas las personas visitantes. - En el interior del museo no existen pavimentos podo-táctiles integrados en un sistema de encaminamiento para conducir a puntos y espacios de interés. - El nivel de iluminación en el interior del museo es deficiente para visitantes con deficiencia visual.</p>
<p>Utilización. Circulación vertical.</p> <p>- No existe ascensor. - Las escaleras no cumplen con las especificaciones mínimas de contraste visual entre las mesetas y los</p>

<p>escalones superior e inferior de cada tramo de escalera.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No existe pavimento táctil indicador de advertencia al inicio y final de las escaleras, ni en su caso contraste cromático. - Las escaleras no disponen de pasamanos.
<p>Espacios higiénicos-sanitarios.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - No existen aseos adaptados a usuarios de silla de ruedas. - No existe en los aseos, dispositivo mediante el cual se transmita una llamada de asistencia en caso de emergencia.
<p>Sistemas de información y señalización.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Junto a la puerta de entrada del museo no existe señalización informativa ni señalización de orientación accesible. - No existe señalización direccional ni funcional de los diferentes plantas, espacios y secciones del museo. -La iluminación interior es insuficiente no permitiendo una visión correcta de los colores ni de las letras de los carteles informativos. - La información solo se transmite por canal escrito y en pequeños caracteres.
<p>Evacuación en caso de emergencia.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - No existe información sobre el plan de evacuación en caso de emergencia - No existe un servicio asistencial personalizado de atención a personas con discapacidad que oriente, informe y facilite al visitante del museo tanto el acceso y el disfrute de las instalaciones como la evacuación en caso de emergencia. - No se señalizan adecuadamente los recorridos de evacuación ni las salidas de emergencia.
<p>Contenido museístico expuesto.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - No se existen maquetas ni paneles informativos en relieve con información sobre los elementos expositivos. - No se dispone del servicio de audioguía, ni dispositivos multimedia.

Tabla 2. Diagnóstico de accesibilidad Museo Arqueológico de Tétouan. Elaboración propia.

3.2. Museo Etnográfico.

El Museo Etnográfico de Tétouan, se encuentra situado en la Avenida Skala Bab El Oukla, punto céntrico de la ciudad. A partir de la mitad del siglo XX la antigua fortaleza de la Skala se adaptó para albergar este museo a partir de 1948, dando a conocer a todos los turistas y visitantes la historia de los ciudadanos de Tétouan a través de documentos, fotografías y objetos como vasijas, armas antiguas, utensilios, alfombras, bordados antiguos, sus tradiciones de gran valor cultural e histórico.

Sus instalaciones se desarrollan en dos espacios, por un lado el jardín interior, en el que se puede disfrutar de unas magníficas vistas panorámicas de la ciudad con el mar mediterráneo de fondo y por otro, el propio edificio de dos plantas que alberga varias salas de exposiciones. Las exposiciones están formadas por una gran colección de objetos artesanales correspondientes a la vida tradicional, cultural y religiosa de la ciudad de Tétouan, constituyendo en sí, la representación del arte de vivir (imagen 4).

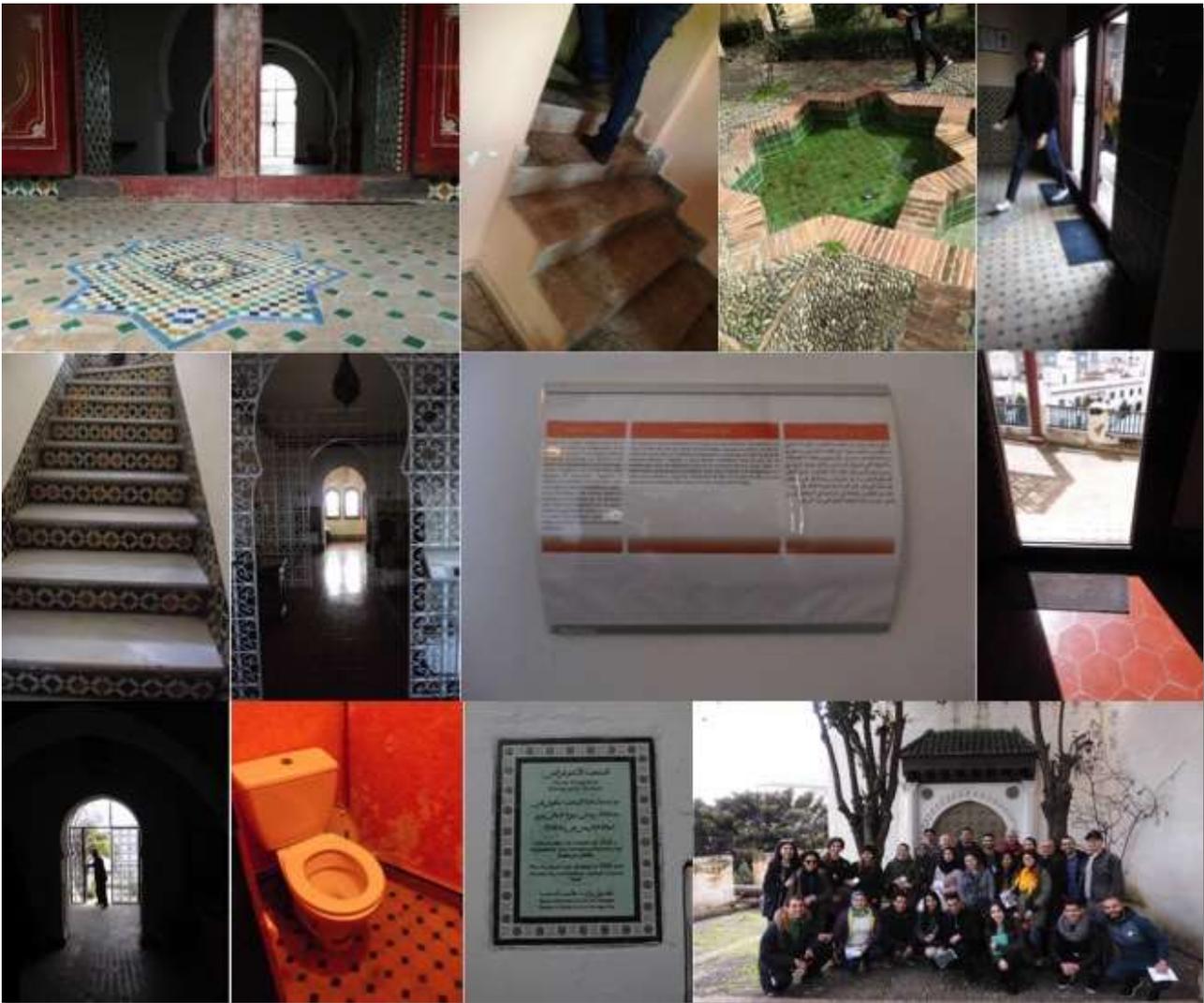


Imagen 4: Visita a las instalaciones del Museo Etnográfico de Tétouan. Elaboración propia.

Tras la visita a las instalaciones del museo y siguiendo las fichas técnicas de evaluación de los diferentes indicadores y subindicadores de accesibilidad universal, podemos efectuar el siguiente diagnóstico (tabla 3):

Itinerario accesible para el transporte.
- A las instalaciones del museo solo se puede acceder peatonalmente ya que se sitúa dentro de la Médina de Tétouan, aunque está muy próximo a la Avda Skala Bab El Oukla dónde si es posible acceder tanto por transporte público como privado.
Plazas de estacionamiento reservadas.
- No existen plazas de estacionamiento reservadas para personas usuarias de silla de ruedas o de movilidad reducida próximas al museo.
Aproximación. Entrada accesible.
- La entrada del museo no es accesible existiendo una gran cantidad de escaleras que constituyen una barrera insalvable para los visitantes usuarios de silla de ruedas o de movilidad reducida.
Zona de recepción. Punto de atención accesible.
- No se dispone de un espacio de recepción de visitantes adecuado, donde poder recibir la información sobre la historia y exposiciones del museo. - No se dispone de un punto de llamada-recepción para demandar ayuda. - No se dispone de información en sistema Braille para personas ciegas, ni bucles de inducción magnética para personas sordas, en su caso.

Utilización de la instalación. Circulación horizontal.
<ul style="list-style-type: none"> - No existen pavimentos podo-táctiles integrados en un sistema de encaminamiento para conducir a puntos y espacios de interés. - La circulación horizontal establecida en el museo no facilita la orientación y la libertad de movimientos de todas las personas visitantes. - El nivel de iluminación en el interior del museo es deficiente y en algunas zonas peligroso para visitantes con discapacidad visual. - En la zona del jardín no existe un itinerario peatonal accesible, existiendo varias zonas con riesgo de caída en altura sin proteger.
Utilización. Circulación vertical.
<ul style="list-style-type: none"> - No existe ascensor. - Las escaleras no cumplen con las especificaciones mínimas de contraste visual entre las mesetas y los escalones superior e inferior de cada tramo de escalera. - No existe pavimento táctil indicador de advertencia al inicio y final de las escaleras. - Las escaleras no disponen de pasamanos. - No existe una diferencia cromática en los cambios de nivel.
Espacios higiénicos-sanitarios.
<ul style="list-style-type: none"> - No existen aseos accesibles a usuarios de silla de ruedas. - No existe en los aseos, dispositivo mediante el cual se transmita una llamada de asistencia en caso de emergencia.
Sistemas de información y señalización.
<ul style="list-style-type: none"> - No existe señalización informativa ni señalización de orientación accesible de las diferentes plantas, espacios y secciones del museo. -La iluminación interior es insuficiente no permitiendo una visión correcta. - El tamaño de las letras en los carteles informativos es pequeño, dificultando su lectura.
Evacuación en caso de emergencia.
<ul style="list-style-type: none"> - No existe información sobre el plan de evacuación en caso de emergencia. - No se dispone de dispositivos de alarma, ni sonoros ni visuales, para alertar de una situación de emergencia. - No se señalizan los recorridos de evacuación ni en su caso, las salidas de emergencia y los sistemas de extinción de incendios. - No se dispone de servicio asistencial personalizado de atención a personas con discapacidad que oriente, informe y facilite al visitante del museo tanto el acceso y el disfrute de las instalaciones como la evacuación en caso de emergencia.
Contenido museístico expuesto.
<ul style="list-style-type: none"> - No se existen maquetas ni paneles informativos en relieve con información sobre el contenido expuesto. - No se dispone del servicio de audioguía ni videoguía. - Las alturas y características de las vitrinas no permiten la visión del material expuesto a visitantes de baja talla o en posición de sentado.

Tabla 3. Diagnóstico de accesibilidad Museo Etnográfico de Tétouan. Elaboración propia.

3.3. Escuela de Artes y Oficios.

Situada enfrente de la Puerta de Bab Okla o Puerta de la Reina, este espacioso complejo se estableció a mediados del siglo XX siendo su primer director en 1945 el pintor granadino Mariano Bertuchi, siguiendo la tendencia andalusí y morisca, relativa a la arquitectura, diseño de interiores y jardinería.

Reformada en varias ocasiones, este establecimiento artístico está dirigido en la actualidad por la Dirección del Patrimonio Cultural de Tétouan y contiene una amplia gama de talleres, oficinas, salas de exposiciones y espectáculos alrededor de un patio cubierto de limoneros, palmeras y cipreses. Destacando la librería patrimonial y el pabellón que acoge el Espacio Sidi Al Mandri de las Artes y el Patrimonio.



Imagen 5: Espacio expositivo de la Escuela de Artes y Oficios de Tétouan. Elaboración propia.

Una vez efectuada la visita a las instalaciones de la Escuela de Artes y Oficios (imagen 5) y tras el análisis de los diferentes indicadores y subindicadores de accesibilidad contenidos en las fichas técnicas de evaluación realizadas al efecto, podemos realizar el siguiente diagnóstico de accesibilidad del área expositiva (tabla 4):

<p>Itinerario accesible para el transporte.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A las instalaciones se puede acceder tanto por transporte público como privado. Existe en las proximidades un área de estacionamiento de autobuses turísticos, pero no cuenta con un entorno adaptado que facilite el embarque y desembarque de los turistas. - No existe un itinerario peatonal accesible debidamente señalizado, que comunique la zona de aparcamiento con la entrada principal del museo. - No se dispone de plano de localización que marque el recorrido y las distancias desde la zona de aparcamiento a la entrada de la instalación.
<p>Plazas de estacionamiento reservadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No existen plazas de estacionamiento específicamente reservadas para personas usuarias de silla de ruedas o de movilidad reducida próximas a la entrada principal.
<p>Aproximación. Entrada accesible.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La entrada se puede considerar accesible, disponiendo de una pequeña rampa para absorber la diferencia de cota con el acerado exterior.

Zona de recepción. Punto de atención accesible.
<ul style="list-style-type: none"> - Existe un espacio de recepción de visitantes adecuado, donde poder recibir la información sobre las exposiciones del museo. - No se dispone de un punto de llamada-atención para demandar ayuda. - No se dispone de información en sistema Braille para personas ciegas, ni bucles de inducción magnética para personas sordas, en su caso. - La altura de los mostradores de atención al público en la zona de exposición no es adecuada para visitantes en silla de ruedas.
Utilización de la instalación. Circulación horizontal.
<ul style="list-style-type: none"> - No existen pavimentos podo-táctiles integrados en un sistema de encaminamiento para conducir a puntos y espacios de interés. - La circulación horizontal establecida en la zona de exposiciones facilita la orientación y la libertad de movimientos de las personas visitantes. - En la zona del jardín no existe un itinerario peatonal accesible.
Utilización. Circulación vertical.
<ul style="list-style-type: none"> - No existe ascensor. - Tanto las escaleras interiores como exteriores no cumplen con las especificaciones mínimas de contraste visual entre las mesetas y los escalones superior e inferior de cada tramo de escalera. No disponen de pavimento táctil indicador de advertencia al inicio y final. No disponiendo en ningún caso de pasamanos.
Espacios higiénicos-sanitarios.
<ul style="list-style-type: none"> - No existen aseos adaptados a usuarios de silla de ruedas. - No existe dispositivo de transmisión de llamada de asistencia en caso de emergencia.
Sistemas de información y señalización.
<ul style="list-style-type: none"> - En la zona de entrada no existe señalización informativa ni señalización de orientación accesible. - No existe señalización direccional ni funcional de los diferentes plantas, espacios y secciones del museo. -La iluminación interior es suficiente permitiendo una visión correcta de los carteles informativos. - No se dispone de información en sistema Braille.
Evacuación en caso de emergencia.
<ul style="list-style-type: none"> - No existe información sobre el plan de evacuación en caso de emergencia. - No se dispone de dispositivos de alarma, ni sonoros ni visuales, para alertar de una situación de incendio. - No se señalizan los recorridos de evacuación, las salidas de emergencia ni los diferentes sistemas de extinción de incendios con los que cuenta el museo. - No se dispone de servicio asistencial personalizado de atención a personas con discapacidad que oriente, informe y facilite al visitante del museo tanto el acceso y el disfrute de las instalaciones como la evacuación en caso de emergencia.
Contenido museístico expuesto.
<ul style="list-style-type: none"> - No se existen maquetas ni paneles informativos en relieve con información sobre el contenido expuesto. - No se ofrece al público dispositivos multimedia de audioguía ni en su caso, videoguía. - Existen expositores que sobresalen a una altura que puede provocar choques y golpes a los visitantes en especial a los de baja talla o en posición de sentado.

Tabla 4. Diagnóstico de accesibilidad del Área expositiva de la Escuela de Artes y Oficios de Tétouan. Elaboración propia.

3.4. Centro de Arte Moderno.

El Centro de Arte Moderno de Tétouan está ubicado en la antigua estación de ferrocarriles de la localidad marroquí, de estilo neoárabe, se construyó en 1918 según el proyecto del arquitecto español Julio Rodríguez Roda y durante la etapa del Protectorado prestó servicio a la línea de ferrocarriles que unía esta ciudad con Ceuta.

Siendo rehabilitado y remodelado entre los años 2005 y 2012 con la ayuda de la Fundación Tres Culturas de la Junta de Andalucía con el objetivo de albergar un espacio para la conservación y la difusión del arte de la Escuela de Tetuán.

La colección está constituida en base a cuatro salas, que muestran la actividad artística de cuatro generaciones de artistas, reservando un espacio propio para la obra del padre espiritual del arte moderno de Tetuán que fue el granadino Mariano Bertuchi.



Imagen 6: Visita al Centro de Arte Moderno de Tétouan. Elaboración propia.

Tras la visita a la sede del Centro de Arte Moderno (imagen 6) y una vez realizado el análisis de los diferentes indicadores de accesibilidad contenidos en las fichas técnicas de evaluación del grado de accesibilidad, podemos efectuar el siguiente diagnóstico en relación a la accesibilidad tanto del entorno edificado como del material expuesto (tabla 5):

<p>Itinerario accesible para el transporte.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A las instalaciones se puede acceder tanto por transporte público como privado. Existe en las proximidades un área de estacionamiento de autobuses turísticos, pero no cuenta con un entorno adaptado que facilite el embarque y desembarque de los turistas. - No se dispone de plano de localización que marque el recorrido y las distancias desde la zona de aparcamiento a la entrada de la instalación.
<p>Plazas de estacionamiento reservadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se dispone de plazas de estacionamiento reservado a usuarios de silla de ruedas, pero no están debidamente señalizadas con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA). - No existe un itinerario peatonal accesible debidamente señalizado, que comunique las plazas de aparcamiento reservadas con la entrada principal del museo.
<p>Aproximación. Entrada accesible.</p>

- La entrada se puede considerar accesible, aunque existe una rampa de acceso de gran longitud que conecta con la vía pública.
- No existe en la rampa de acceso franja señalizadora podotáctil de diferente textura y color para la advertencia y señalización del embarco y desembarco.
- No se dispone de doble pasamanos a ambos lados de la rampa.

Zona de recepción. Punto de atención accesible.

- Existe un espacio de recepción de visitantes adecuado, donde poder recibir la información sobre las exposiciones del museo.
- No se dispone de un punto de llamada accesible para demandar ayuda.
- Aunque la altura de los mostradores de atención al público es adecuada para usuarios de silla de ruedas, no permite su aproximación frontal ya que carece de un espacio de fondo libre para la silla de ruedas.
- No se dispone de información en sistema Braille para personas ciegas, ni bucles de inducción magnética para personas sordas, en su caso.
- No se dispone de apoyos isquiáticos ni de asientos con reposabrazos en las zonas de espera y atención al público.

Utilización de la instalación. Circulación horizontal.

- No existen pavimentos tacto-visuales integrados en un sistema de encaminamientos para conducir a puntos concretos de interés (mostradores y puntos de atención, salas de exposiciones o aseos adaptados) a las personas con problemas de visión o de comprensión del entorno.
- La circulación horizontal establecida en la zona de exposiciones facilita la orientación y la libertad de movimientos de las personas visitantes.
- La iluminación produce destellos y deslumbramiento sobre los paramentos horizontales y verticales que impiden una visión adecuada.
- El pavimento horizontal debe ser antideslizante y no reflectante.

Utilización. Circulación vertical.

- Se dispone de ascensor, aunque no cumple todas las prescripciones para considerarlo accesible.
- El ascensor no está dotado ni con pulsadores con información en Braille ni con ningún tipo de indicación sonora.
- Las escaleras no cumplen con las especificaciones mínimas de contraste visual entre las mesetas y los escalones superior e inferior de cada tramo de escalera.
- No se dispone de pavimento táctil señalizador de advertencia al inicio y final de las escaleras.
- Existe un riesgo no señalizado de golpe con la losa de escalera en la subida a la planta primera.

Espacios higiénicos-sanitarios.

- Los espacios higiénico-sanitarios existentes en el museo no se adaptan a todas las variedades de usuarios y sus discapacidades.
- El espacio de maniobra libre de obstáculos del aseo no permite en su caso la transferencia frontal, oblicua y lateral.
- Al tratarse de un aseo de uso público, debería permitir la doble transferencia al inodoro.
- No existe dispositivo de transmisión de llamada de asistencia en caso de emergencia.

Sistemas de información y señalización.

- En la zona de entrada no existe señalización informativa ni señalización de orientación accesible.
- Existe un directorio con señalización direccional y funcional de las diferentes plantas, espacios y secciones del museo.
- No se dispone de información en sistema Braille ni en lectura fácil.
- No se dispone de bucle de inducción magnética ni personal formado en la lengua de signos para atender a personas sordas o con deficiencia auditiva.

Evacuación en caso de emergencia.

- Existe información sobre el plan de evacuación en caso de emergencia.
- Se dispone de dispositivos de alarma sonoros, pero no visuales, para alertar de una situación de incendio.
- Se señalizan adecuadamente los recorridos de evacuación, las salidas de emergencia así como los sistemas de extinción de incendios disponibles en el museo.
- No se dispone de servicio asistencial personalizado de atención a personas con discapacidad que oriente, informe y facilite al visitante del museo tanto el acceso y el disfrute de las instalaciones como la

evacuación en caso de emergencia.

Contenido museístico expuesto.

- No se existen maquetas ni paneles informativos en relieve con información sobre el contenido expuesto.
- No se ofrece al público dispositivos multimedia de audioguía ni en su caso, videoguía.
- Se ofrece códigos bidimensionales QR, para que el usuario consulte en sus propios dispositivos móviles información sobre la obra expuesta. (imagen 7).
- Existen elementos expuestos que sobresalen a una altura que puede provocar choques y golpes a los visitantes.
- La información de las obras expuestas solo se facilita por canal escrito con tipografía en caracteres pequeños y sin sistema de lectura fácil.
- No se dispone de apoyos isquiáticos en las zonas de exposición.

Tabla 5. Diagnóstico de accesibilidad del Centro de Arte Moderno de Tétouan. Elaboración propia.



Imagen 7: Señalización e información. Códigos QR. Elaboración propia.

4. ANÁLISIS, DISCUSIÓN Y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN

Visitadas y analizadas las instalaciones de los museos de Tétouan, y según señala la norma internacional ISO 21542:2011 *Building construction. Accessibility and usability of the built environment*, el objetivo principal en el diseño, la construcción y la gestión de un museo, es asegurar que satisfaga las diversas necesidades de todos los posibles usuarios, considerándose las diferentes capacidades humanas, y beneficiando así a todos los visitantes incluidos aquellos con deficiencias auditivas, visuales, de movilidad, cognitivas o incluso con deficiencias poco perceptibles, sin que se comprometan las necesidades del resto. En este sentido, ninguno de los cuatro museos de Tétouan es universalmente accesible, aunque si se puede determinar que el área expositiva de la Escuela de Artes y Oficios es practicable, mientras que el Centro de Arte Moderno es el museo que presenta un mayor grado de accesibilidad tanto en sus instalaciones como en sus contenidos.

Es imprescindible que los museos estén conectados con paradas de transporte público accesible así como con las plazas de estacionamiento reservado. El entorno construido se debería diseñar, construir y gestionar de manera que se facilite la orientación permitiendo encontrar el itinerario, evitando los obstáculos que puedan presentar un riesgo, y sabiendo cuándo se ha alcanzado el destino. En todos los museos debería existir un punto de atención accesible comunicado por banda de pavimento direccional integrados en un sistema de encaminamiento desde la misma entrada del museo y atendido por personal debidamente formado en el trato a las personas en situación de discapacidad.

En el interior, las salas y espacios expositivos no deben existir elementos salientes o en voladizo que puedan representar un peligro para el visitante, igualmente el ancho libre de paso entre piezas debe permitir un desplazamiento cómodo y seguro. La instalación de lugares de descanso, de bancos con respaldos y reposabrazos, de apoyos isquiáticos, etc., bajo criterios de diseño universal hará mas agradable y cómoda la visita permitiendo a la gran mayoría de turistas visitantes, contemplar la obra expuesta de una forma mas relajada.

Es necesario contar con los espacios higiénico-sanitarios debidamente concebidos para su uso por personas con discapacidad, en especial para visitantes usuarios de silla de ruedas. En todos los espacios higiénico-sanitarios accesibles deberá existir un dispositivo mediante el cual se transmita una llamada de asistencia en caso de emergencia.

Por tanto, para acceder y disfrutar del museo, se deben tener presente las características de la conexión con el exterior, las circulaciones horizontales y verticales, la señalización y comunicación, así como la correcta evacuación en caso de emergencia. A continuación (tabla 6), siguiendo las especificaciones del Diseño para Todos, se recogen los indicadores determinantes de las condiciones básicas de accesibilidad y la no discriminación de las personas en situación de discapacidad, que debe cumplir el entorno edificado facilitando así el uso y disfrute de los diferentes museos.

CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD AL ENTORNO EDIFICADO DE LOS MUSEOS.
1.- Aproximación equitativa al edificio. Plazas reservadas de aparcamiento. Itinerarios peatonales claros y distintos de las de vehículos y bicicletas, sin escalones u obstáculos. Distancias cortas desde el apeadero del transporte público o del aparcamiento reservado hasta la entrada principal. Buena señalización. Buena iluminación y buen contraste visual.
2.- Entrada equitativa por la misma entrada que el resto de visitantes. Facilidad para localizar las entradas principales del museo. Entrada sin escalones u obstáculos. Abertura amplia. Espacio de maniobra adecuado delante de la puerta. Baja fuerza de maniobra de apertura. Buena señalización. Buena iluminación y buen contraste visual.
3.- Uso equitativo de los mismos trayectos en circulación horizontal sin escalones u obstáculos. Espacio de maniobra adecuado. Abertura amplia de las puertas de paso. Puertas fáciles de accionar. Áreas o lugares de descanso. Buena señalización. Buena iluminación y buen contraste visual.
4.- Acceso equitativo a los mismos trayectos en circulación vertical. Escaleras seguras. Ascensores espaciosos y fáciles de accionar. Buena señalización. Buena iluminación y buen contraste visual.
5.- Uso equitativo de las mismas dependencias. Amplio espacio de circulación. Diferentes posibilidades de sentarse para disfrutar de la exposición. Buena acústica y sistemas de mejora de la audición. Buena iluminación y buen contraste visual.
6.- Uso equitativo de los mismos equipos e instalaciones. Fáciles de entender y de utilizar. Espacio de maniobra y altura de funcionamiento adecuadas. Información facilitada para dos modos sensoriales.
7.- Uso equitativo de instalaciones higiénico-sanitarias. Buena señalización. Espacio de maniobra adecuado. Buenas opciones para realizar la transferencia. Equipos bien colocados. Facilidad de funcionamiento.
8.- Salida y recorridos de evacuación equitativas sin escalones u obstáculos. Ascensores protegidos contra incendios Buena planificación de actuación en caso de emergencias. Buena señalización. Buena iluminación y buen contraste visual. Buena seguridad contra incendios, protección y evacuación. Recorridos de evacuación accesibles con previsión de zonas de refugio.
9.- Información importante facilitada para dos o mas modos sensoriales, visual, auditiva y táctil.
10.- Gestión y mantenimiento preventivo del entorno edificado.

Tabla 6. Indicadores de accesibilidad al entorno edificado. ISO 21542:2011 Building construction. Accessibility and usability of the built environment. Elaboración propia.

El turismo accesible para todos sólo existe cuando la accesibilidad y el diseño universal se ha incorporado a toda la cadena de valor del turismo. Sin duda, para que la visita al museo tenga sentido y resulte

satisfactoria, los visitantes no solo han de poder circular en estos espacios sino también acceder a los contenidos expuestos. Para ello podrán instalarse paneles informativos con información sobre los elementos expositivos que sean adecuados y accesibles por su localización, diseño, tamaño de texto, contraste, etc., teniendo en cuenta las necesidades de aproximación y altura en vitrinas, acercando el contenido a los usuarios con discapacidad visual facilitando incluso el tacto de las obras cuando sea posible sin dañar los originales o realizando maquetas, modelos a escala o láminas didácticas que permitan identificar el contenido de los originales. Siendo muy recomendable el uso de dispositivos multimedia como las audioguías y videoguías que facilitan el acceso a la información a todos los visitantes y especialmente a los que tienen alguna discapacidad sensorial.

La accesibilidad universal se basa en la definición de las condiciones funcionales que han de cumplir los distintos elementos que configuran los museos para garantizar el acceso, uso y disfrute pleno sin discriminación de las personas con discapacidad y en condiciones de seguridad y autonomía. A continuación (tabla 7), se recogen los indicadores determinantes de las condiciones básicas de accesibilidad y la no discriminación de las personas en situación de discapacidad, que debe cumplir los contenidos y exposiciones museísticas facilitando así su uso y disfrute por parte de todos sus visitantes.

CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD A LAS EXPOSICIONES DE LOS MUSEOS.
1.- Uso equitativo. Actuaciones dirigidas a conseguir la accesibilidad universal de las personas con discapacidad física sensorial o intelectual/cognitiva garantizando una óptima accesibilidad tanto a sus instalaciones como a sus contenidos.
2.- Disfrute equitativo. Eliminación de barreras tanto arquitectónicas como museísticas. Organización de talleres y visitas adaptadas.
3.- Participación. Potenciar la dimensión social y difusión de valores democráticos y de ciudadanía, estableciéndose como institución participativa y activa en la configuración de una sociedad plural.
4.- Actividades inclusivas. Actuaciones para facilitar y fomentar la participación de personas con discapacidad en actividades culturales, aumentando su visibilidad y mejorando sus posibilidades de integración. Creando vínculos asociativos entre las personas y favoreciendo la creatividad de todos los participantes.
5.- Personal formado. Dotación de personal especializado con una formación lo más amplia y concreta posible capaz de atender a todo tipo de personas de acuerdo con sus necesidades.

Tabla 7. Indicadores de accesibilidad a los contenidos y exposiciones museísticas. Elaboración propia.

5. CONCLUSIONES

C.1.- Los museos de Tétouan no son universalmente accesibles. El Centro de Arte Moderno con algunas carencias puede considerarse como museo accesible a personas con discapacidad física, el área expositiva de la Escuela de Artes y Oficios se puede considerar como museo practicable y tanto el Museo Arqueológico como el Museo Etnográfico se pueden valorar como museos no accesibles.

C.2.- La falta de accesibilidad, tanto al entorno físico como al material expuesto en los museos, puede ser una de las causas por la que solo el 16% de los turistas extranjeros visita los museos durante su estancia en Tétouan frente al 42% de los turistas que visitan monumentos históricos y museos en el conjunto general de Marruecos.

C.3.- Los museos son para todos y las personas con discapacidad y necesidades especiales así lo reclaman. Queda aún un largo camino por recorrer para que la accesibilidad universal sea una realidad dentro del sector turístico, especialmente en los países en desarrollo y los destinos emergentes.

C.4.- Las personas en situación de discapacidad participan con mayor frecuencia en actividades turísticas y culturales como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social. Sin embargo, aún persisten muchos impedimentos y barreras tanto físicas como museísticas que dificultan el acceso a estos recursos turísticos.

C.5.- Sería necesario desarrollar actuaciones dirigidas a conseguir la accesibilidad universal de las personas con discapacidad mediante la eliminación de barreras arquitectónicas y museográficas, tanto en el acceso a los museos como en el material expuesto.

C.6.- Es fundamental la dotación de personal especializado, con la formación lo más amplia y concreta posible, capaz de conocer la diversidad humana, y especialmente los diferentes tipos de discapacidad, para conocer las necesidades específicas para cada colectivo.

C.7.- Es necesario que los museos informen en sus paginas web tanto del grado de accesibilidad de sus instalaciones y espacios como de los contenidos expuestos.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

6.1 Bibliografía general.

- Alonso López, F. (1999). *Los beneficios de renunciar a las barreras*. Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO). Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- Álvarez de Morales Mercado, Cristina (2013). *La accesibilidad en el museo desde una perspectiva sociológica*. Revista de Estudios Jurídicos nº 13/2013 (Segunda Época). Universidad de Jaén (España) ISSN 1576-124X (impresa). ISSN 2340-5066 (digital): rej.ujaen.es
- Asociación Española de Normalización y Certificación (2012). *Norma UNE ISO 21542. Edificación. Accesibilidad del entorno construido* (AENOR 2012).
URL:<http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asptipo=N&codigo=N0050139#.WZ6LfVHVDmg>
- Comisión Europea DG XXIII-UNIDAD DE TURISMO (1996). *Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades*. Manual para la Industria del Turismo. CECA-CE-CEEA. Bruselas. Luxemburgo.
- Comisión Europea (1991). *Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades*.
URL: <http://www.ec.europa.eu>.
- Comisión Europea (1996). *Comunicación sobre Igualdad de Oportunidades para personas con discapacidades*.
URL: <http://www.ec.europa.eu>.
- European Institute for Design and Disability Stockholm (2004). *Declaration 2004:Design for All*.
URL:http://www.designforall.org/en/documents/Stockholm_Declaration_ang.pdf
- Fernández Alles, M.T. (2009). *Turismo Accesible: Análisis de la Accesibilidad Hotelera en la Provincia de Cádiz*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz. Cádiz.
- Hernández-Galán, J. (dir) (2017) *Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España*. CERMI y Fundación ONCE, Madrid (2017).
- Idelhadj, Abdelouhab, Rivera Mateos, Manuel, Rodríguez García, Luis, Turismo responsable, espacios rurales y naturales y cooperación para el desarrollo: a propósito de la "Declaración de Tetuán" (Marruecos). PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural [en línea] 2012, 10 (Sin mes)
URL: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88124507019> ISSN 1695-7121
- INSERSO Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías. Manual de Clasificación de las consecuencias de la enfermedad. OMS. Instituto Nacional de Servicios Sociales (ed). 1983.
- Lidon, L. y Caballero, I.(2016) *Guía para la inversión socialmente responsable con la discapacidad*. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad. Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.(CERMI).Madrid.
- Marcos, D. y González, D.J. (2003). *Turismo Accesible: Hacia un Turismo para Todos*. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad. Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.(CERMI).Madrid.
- Marjan, Z. (coord) (1996). *Concepto Europeo de Accesibilidad (CCPT)*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- Martínez Carrillo, Manuel Javier y Boujrouf, Saïd (2017): *"Turismo accesible para todos. Análisis del grado de accesibilidad de las infraestructuras turísticas de transporte de Marrakech"*, Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 23 (diciembre 2017).
URL:<http://www.eumed.net/rev/turydes/23/accesibilidad-marrakech.html>
- Martínez Carrillo, Manuel Javier y Boujrouf, Saïd (2018): *"Turismo accesible, turismo para todos. Análisis de la accesibilidad en los establecimientos hoteleros de Marrakech"*, Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, (febrero 2018).
URL:<http://www.eumed.net/rev/ccss/2018/02/turismo-accesible-marrakech.html>
- Ministère de la culture et de la communication. *Culture et Handicap. Guide pratique de l'accessibilité*. 2007 Paris.
- Observatorio de Turismo de Marruecos. «Annuaire Statistique 2015».
URL: <http://www.observatoiredu tourisme.ma/wp-content/uploads/2017/03/Annuaire-statistique-2015.pdf>

- Observatorio de Turismo de Marruecos. «Etude Suivi de la Demande Touristique 2015». URL:<http://www.observatoiredu tourisme.ma/wp-content/uploads/2017/03/Etude-sur-la-demande-touristique-2015.pdf>
- Observatorio de Turismo de Marruecos. «Etude Suivi de la Satisfaction des Touristes 2015». URL:<http://www.observatoiredu tourisme.ma/wp-content/uploads/2017/03/Etude-sur-la-satisfaction-des-touristes-2015.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas (1975). Declaración de los Derechos de los Impedidos. (ONU). URL:http://www.un.org/spanish/documents/instruments/docs_subj_sp.asp?subj=16
- Organización de las Naciones Unidas (1993). Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. (ONU). URL:<http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=498>
- Organización de las Naciones Unidas (2006). Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU). URL:<https://documents-ddsny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N06/500/82/PDF/N0650082.pdf?OpenElement>
- Organización Mundial de la Salud (2011). Informe Mundial sobre la Discapacidad 2011 (Genève,OMS). URL:http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/
- Organización Mundial de la Salud (2011). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF). (OMS, 2001). URL: <http://www.who.int/classifications/icf/en/#>
- Organización Mundial del Turismo (1980). *Declaración Mundial de Manila sobre el Turismo Mundial*, del 23 de septiembre de 1980, aprobada por la Confederación Mundial de Turismo.(OMT)
- Organización Mundial del Turismo (1999). *Código Ético Mundial para el Turismo* (OMT). URL:<http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- Organización Mundial del Turismo (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para Todos* (OMT). URL:<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/recomendaciones.pdf>
- Organización Mundial del Turismo (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo III: Principales áreas de intervención*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (2016). *Día Mundial del Turismo, 2016 Turismo para todos: promover la accesibilidad universal. Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible*, OMT, Madrid
- Organización Mundial del Turismo (2016). *Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2016* (OMT). URL: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152>
- Organización Mundial del Turismo (2016). *Barómetro OMT del Turismo Mundial* (OMT). URL: <http://mkt.unwto.org/barometer>
- Prous Climent, Elena y Díaz González, Gustavo “*Acceso visible. Un paseo por un museo para todas*” Museos.es: Revista de la Subdirección General de Museos Estatales, Nº. 9-10, 2013-2014, págs. 112-121
- Rodríguez, G (dir) (2014). *El sector de la discapacidad: realidad, necesidades y retos futuros*. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad. CERMI y Fundación ONCE, Madrid.
- Rovira-Beleta (2003). *Libro Blanco de la Accesibilidad*. UPC/Mutua Universal. Barcelona.
- Rovira-Beleta (2005). *La Accesibilidad*. Barcelona. URL: [www. Rovira-Beleta.com](http://www.Rovira-Beleta.com).
- Servicio de Información sobre Discapacidad (2005). *¡Pregúntame sobre Accesibilidad y Ayudas Técnicas!*. Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV), Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPTA) y Fundación ALIDES (Alianza para el Desarrollo Económico y Social).Madrid.

6.2. Disposiciones legales.

- Loi cadre n.º 97-13 relative à la protection et à la promotion des droits des personnes en situation de handicap, promulgada por Dahir nº1-16-52 du 19 rejeb 1437 (27 avril 2016).(B.O. nº6466. 19/05/2016)
- Loi n.º 10-03 relative aux accessibilités, promulgada por Dahir nº1-03-58 rabii I 1424 (12 mai 2003). (B.O. n.º 5118. 19/06/2003)
- Décret n.º2-11-146 du 2 haada 1432 portant application de la loi nº10-03 relative aux accessibilités. (B.O. nº5988. 20/10/2011)

-
- 1 Barómetro OMT del Turismo Mundial 2017.
 - 2 Panorama OMT del turismo internacional. 2017
 - 3 Discurso inaugural de Feria de Turismo de Berlín. ITB 2018.
 - 4 Estadísticas Turismo Dic. 2017. Observatoire du Tourisme. Maroc.
 - 5 Seguimiento de la demanda turística 2015.Observatoire du Tourisme. Maroc.
 - 6 Disponible en http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf?ua=1
 - 7 Disponible en <http://www.men.gov.ma/Ar/Documents/Rech-Nat2-FBilan-fr.pdf>
 - 8 Disponible en <http://www.who.int>
 - 9 Disponible en <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>
 - 10 Disponible en <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1980.6.6.1>
 - 11 Disponible en <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
 - 12 Adoptadas por la Resolución A/RES/637(XX) de la Asamblea General de la OMT en agosto de 2013.