



Febrero 2018 - ISSN: 1988-7833

## **TURISMO ACCESIBLE, TURISMO PARA TODOS. ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE MARRAKECH.**

**Martínez Carrillo, Manuel Javier<sup>1</sup>**

manueljmartinez@ugr.es  
manuelj.martinez@juntadeandalucia.es

**Boujrouf, Saïd<sup>2</sup>**

s.boujrouf@uca.ac.ma

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

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). En línea:  
<http://www.eumed.net/rev/cccss/2018/02/turismo-accesible-marrakech.html>

### **RESUMEN**

La accesibilidad turística se ha convertido en un factor intrínseco a la calidad turística, 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 para todos, y nadie podrá quedar al margen de éste por ninguna razón o circunstancia. Las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social. Sin embargo, aún persisten muchos impedimentos y barreras de todo tipo que dificultan el acceso a los servicios turísticos.

Con este estudio se pretende conocer el grado de accesibilidad y adaptación a personas con discapacidad tanto física como sensorial, de los establecimientos de alojamiento turístico de Marrakech en concreto de los Riads y de los Hoteles clasificados en la categoría de 5 estrellas. Para ello se han elaborado una serie de fichas técnicas de información sobre accesibilidad, que nos permite recoger tanto información general de los diferentes establecimientos, como información específica para la verificación y control de los diferentes aspectos que determinan el grado de adaptación de los establecimientos estudiados a personas con discapacidad.

### **Palabras clave:**

Turismo-Accesibilidad-Discapacidad-Riads-Hoteles-Marrakech.

### **ABSTRACT**

- 
- <sup>1</sup>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.
  - <sup>2</sup>Directeur du Laboratoire des Etudes sur les Ressources, les Mobilités et l'Attractivité (LERMA).  
Département de Géographie. Faculté des Lettres et Sciences Humaines. Université Cadi Ayyad. Marrakech

The tourist accessibility is an intrinsic factor of the tourist quality. It is not possible to assign the quality tourism term if it is not everybody can enjoy it. The quality tourism must be accessible to all and for all, and nobody should be discriminated for any reason or circumstance. The participation of persons with disability in touristy activities is increasing since the economic and social integration is increasing. However, there are still many impediments and barriers that impede the access to the tourist services.

In this work we study the accessibility and adaptation of people who present both physical and sensory disability, in accommodations in Marrakech, specifically in 5 stars Hotels in Riads... For this purpose we created specification files of information about accessibility, which allows us to collect general information of the different accommodations and specific information to verify and control the different aspects that determine the adaptation of these accommodations to persons with disability.

**Key words:**

Tourism, Accessibility-Disability-Riads-Hotels-Marrakech.

## 1. INTRODUCCIÓN.

### 1.1. Turismo y actividad económica.

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, define al turismo como “el conjunto de actividades de las personas que viajan y se alojan en lugares ajenos a su entorno habitual durante un periodo inferior a un año y mayor a un día, por motivos de ocio, negocios u otros”. Por lo tanto, parece pertinente considerar el turismo como un conjunto de actividades o como un sector de actividad que incluye una serie de subsectores que tienen como denominador común la generación de ingresos por parte de los no residentes en un lugar durante su estancia y su desplazamiento hacia éste.

Durante las seis últimas décadas, el turismo ha experimentado una continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de mayor envergadura y crecimiento del mundo. El turismo como actividad económica representa el 10% del PIB mundial. A pesar de las fuertes conmociones que ocasionalmente se producen, el turismo ha experimentado un crecimiento prácticamente ininterrumpido. Las llegadas de turistas (visitantes que pernoctan) internacionales a escala mundial han pasado de 25 millones en 1950 a 278 millones en 1980, 674 millones en 2000 y 1.168 millones en 2015. De forma análoga, los ingresos por turismo internacional obtenidos por los destinos de todo el mundo han pasado de 2.000 millones de dólares en 1950 a 104.000 millones en 1980, 495.000 millones en el año 2000 y 1.260.000 millones de dólares en 2015<sup>3</sup>.

Marruecos participa de esta dinámica internacional, el sector turístico marroquí es uno de los sectores que presenta un mayor potencial crecimiento y desarrollo en los próximos años y es desde hace años uno de los motores esenciales del progreso socioeconómico crecimiento de la economía del país alauita. Según el Observatorio del Turismo de Marruecos, las llegadas de turistas a los puestos fronterizos de Marruecos alcanzaron los 10,28 millones en 2014 representando una subida del 2,4 % con relación a 2013. Los turistas extranjeros registraron una subida del +2,1 % en 2014 contra el +6,2 % en 2013. Mientras que las llegadas de marroquíes residiendo en el extranjero, representaron una subida del +2,6 % contra + el 8,2 % en 2013.

Por otro lado, las pernoctaciones realizadas en Marruecos en los establecimientos de alojamiento turístico clasificados, presentan la misma evolución registrando un incremento del 2,7 %, pasando de 19,1 millones de noches pernoctadas en 2013 a 19,6 millones en 2014. Por destino, Marrakech se consolida como el primer destino marroquí, con 20 % de las estancias, el 15 % de las pernoctaciones y el 27 % del total de los ingresos, respectivamente contra el 18 %, el 13 % y el 26 % en 2013<sup>4</sup>.

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 auténtico, sostenible y equitativo, accesible a todos, limpio y responsable, que acelere el desarrollo económico sin desnaturalizar por eso su patrimonio cultural y natural.

El alojamiento turístico constituye un elemento esencial de la cadena de valor turístico y un factor primordial en la experiencia del turista. El alojamiento turístico en Marruecos es una actividad reglamentada. En este sentido la clasificación, apertura y explotación de un establecimiento de alojamiento turístico debe respetar los procedimientos y requisitos establecidos en la Ley 80-14 *relativa a los establecimientos turísticos y otras formas de alojamiento turístico*. Esta ley marroquí define como establecimiento de alojamiento turístico, todo establecimiento de carácter comercial,

---

<sup>3</sup> Panorama OMT del turismo internacional. 2015

<sup>4</sup> Anuario estadístico. 2014. Observatorio de Turismo. Marruecos.

que recibe a una clientela de paso o de estancia prestándole el servicio de alojamiento turístico y complementariamente los servicios de restauración y de animación.

Marruecos ofrece un abanico de cerca de 3.200 establecimientos de alojamiento turístico clasificados según las categorías establecidas en su reglamentación: Hotel, Hotel-club, Residencia de turismo, Casa de huéspedes, Riad, Kasbah, Morada, Pensión, Camping. En el alojamiento turístico en Marruecos predominan como establecimientos los hoteles que representan el 63 % de la capacidad alojativa ofrecida y el 30 % del número de establecimientos clasificados<sup>5</sup>.

La mencionada Ley 80-14 relativa a los establecimientos turísticos y otras formas de alojamiento turístico, define Riad como *"casa caracterizada por una arquitectura y decoración tradicionales marroquíes que ofrece el servicio de alojamiento turístico y complementariamente servicios de restauración y de animación"*. El Riad, que en árabe significa jardín, se caracteriza por su patio interior, alrededor del cual se distribuyen las zonas comunes y las habitaciones, generalmente 5 o 6. Es precisamente este patio interior el que suele definir el alojamiento, y suele estar decorado con mosaicos y plantas e, incluso en alguna ocasión, referencias al agua, como una fuente o incluso una piscina. En los últimos tiempos, gran cantidad de europeos se han establecido en Marruecos y dirigen su propio riad dándoles un toque europeo sobre todo al servicio.

Por otro lado, ley 80-14, define Hotel como *"un establecimiento de una capacidad mínima fijado por vía reglamentaria, que ofrece en alquiler del alojamiento amueblado y equipado en forma de habitaciones, suites, chalets o villas"*. Según la Orden del ministro del turismo n° 1751.02 por la que se desarrollan las normas de clasificación de los establecimientos turísticos, se puede clasificar los hoteles en las categorías de lujo, cinco, cuatro, tres dos y una estrellas.

La oferta turística marroquí en alojamientos clasificados se ha incrementado sustancialmente en la última quincena. A finales de 2014, la capacidad alojativa clasificada alcanzó las 216.386 camas, con un incremento de 8.820 camas respecto al año 2013. Los hoteles de categorías 3 \*, 4 \*, 5\* y los hoteles clubs constituyen el 61 % del total del parque de alojamiento turístico clasificado. Los turistas extranjeros pasan la mayoría de sus estancias en alojamientos clasificados, particularmente en hoteles (el 67 % de estancias) y riads (el 7 % de estancias en caso de Marrakech el 17 %)<sup>6</sup>.

La economía marroquí se caracteriza por su dualidad, sectores tradicionales tanto en el ámbito agrícola como servicios, con bajas tasas de productividad y un sector industrial donde se van abriendo paso sectores más punteros, resultado de los procesos de deslocalización industrial. Con los datos de 2014 Alto Comisionado del Plan<sup>7</sup>, el PIB se estructura en un 14 % para el sector primario; 24,9 % para el sector secundario y 61,1 % del sector servicios. Según el Observatorio del Turismo de Marruecos, en 2014, el gasto de los turistas extranjeros alcanzó los 43,8 mil millones de Dirhams, lo que representa el 62 % del total de los ingresos por turismo, incrementándose un 6,3 % con relación al año 2013. Marrakech absorbe 17,2 mil millones de Dirhams, es decir el 39 % del gasto de los turistas extranjeros, representando un incremento del 13 % respecto al ejercicio de 2013. Es importante señalar, el gran peso que tiene en Marruecos el sector informal, no sólo en el sector turístico sino en todos los aspectos de la economía. Según la Encuesta Nacional sobre el Sector Informal, realizada por el Alto Comisionado del Plan en 2007, el 19% de las personas que trabajan en la economía sumergida lo hacen en el sector servicios<sup>8</sup>.

## **1.2. Discapacidad y turismo.**

El comienzo del siglo XXI ha traído consigo cambios legislativos en la esfera de los derechos de las personas con discapacidad, que sin duda, han de producir un impacto en nuestra sociedad. Su origen responde al nuevo enfoque que propugna el modelo social de la discapacidad, y que consiste en considerarla desde el prisma de los derechos fundamentales. A diferencia del modelo

<sup>5</sup> Anuario estadístico. 2014. Observatorio de Turismo. Marruecos

<sup>6</sup> Observatorio de Turismo. Marruecos.

<sup>7</sup> Ministerio de Economía y Finanzas. Gobierno de Marruecos.

<sup>8</sup> Disponible en [www.hcp.ma](http://www.hcp.ma)

médico, en el que la discapacidad era considerada como un problema de la persona de carácter prestacional, en el modelo social, la discapacidad se convierte en el resultado de la interacción de circunstancias personales y barreras sociales, entre las que destaca la falta de accesibilidad.

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad<sup>9</sup> (CIDPH), en su artículo 2 establece que se entiende por *“discriminación por motivos de discapacidad se entenderá 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<sup>10</sup>. En este sentido, en el preámbulo de la Constitución marroquí de 2011 se reafirma el compromiso del Reino de Marruecos a *“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”*. Por el contrario, el artículo 2 de la Ley n°07-92 *relativa a la protección social de las personas con discapacidad*, define como discapacitado *“toda persona que se encuentra en un estado de incapacidad o de malestar permanente o temporal como consecuencia de una deficiencia que le impide realizar sus funciones vitales, sin distinción entre discapacidad de nacimiento o adquirida”*.

Según el Informe mundial sobre discapacidad<sup>11</sup> de la OMS de 2011, se estima que más de mil millones de personas (alrededor del 15% de la población mundial) viven con algún tipo de discapacidad. Esta cifra es superior a las estimaciones previas correspondientes a los años 1970, que eran de aproximadamente un 10%. El número de personas con discapacidad sigue creciendo en parte debido al envejecimiento de la población y al incremento de enfermedades crónicas asociadas a la discapacidad.

En Marruecos, la encuesta nacional sobre discapacidad<sup>12</sup> de 2014 determina 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.

### 1.3. Turismo accesible.

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 OMT. 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<sup>13</sup>.

La idea de *“turismo para todos”* surgida en los años ochenta, es la expresión de la necesidad de incorporar a colectivos con problemas de acceso a las infraestructuras y servicios asociados a la actividad turística. Es también una expresión de demanda de calidad y trato personalizado que haga viable para personas de toda condición física, psíquica o sensorial disfrutar de esta actividad, pero también la haga más fácil y placentera al resto de usuarios. La idea de turismo para todos entronca con los mismos principios que el *“diseño para todos”* y, aunque surge como una expresión más del deseo de autonomía e integración de colectivos con discapacidades, conduce a un objetivo generalizable de calidad de uso para toda la población.

<sup>9</sup> La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su Protocolo Facultativo fueron aprobados el 13 de diciembre de 2006 en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York, y quedaron abiertos a la firma el 30 de marzo de 2007. El texto completo de la Convención está disponible en la página: <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

<sup>10</sup> Marruecos ratificó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo el 8 de abril de 2009.

<sup>11</sup> [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/summary\\_es.pdf?ua=1](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf?ua=1)

<sup>12</sup> <http://www.men.gov.ma/Ar/Documents/Rech-Nat2-FBilan-fr.pdf>

<sup>13</sup> “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90”, aprobado en la Asamblea General de la OMT en Buenos Aires 1991.

Existen numerosas acepciones sobre turismo accesible, pero podemos definir el turismo accesible, como una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.

Según Taleb Rifai, Secretario General de la OMT (2014) *“La accesibilidad 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. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos”*.

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, 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. Tanto en el diseño como en la rehabilitación de los establecimientos, equipamientos o recursos turísticos deberán prevalecer los criterios técnicos que hagan accesible un espacio y su uso, contemplándose en todo momento el principio de Accesibilidad Universal.

Los ámbitos de actuación para conseguir un turismo para todos abarcan toda la cadena que implica el viaje, desde las infraestructuras de transporte interurbano y los vehículos de transporte al establecimiento de alojamiento turístico pasando desde la comercialización y disfrute de los servicios ofertados hasta los entornos urbanos y naturales de destino. No obstante, las condiciones de accesibilidad a los equipamientos, establecimientos, recursos y servicios turísticos son dispares dependiendo del subsector turístico al que nos refiramos y que se recogen en la tabla 1.

<b>I) COMERCIALIZACIÓN.</b>
Información
Comunicación
Tecnologías de la información y comunicación.
<b>II) TRANSPORTE,</b>
Transporte por Carretera
Transporte Aéreo
Transporte Ferroviario
Transporte Marítimo
<b>III) ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS.</b>
Establecimientos Hoteleros.
Establecimientos de Apartamentos Turísticos.
Campamentos de turismo.
Alojamientos Rurales.
<b>IV) RECURSOS HUMANOS.</b>
Guía acompañante especializado.
Guía local especializado.
Personal de apoyo especializado
<b>V) RECURSOS CULTURALES.</b>
Monumentos históricos-artísticos.
Museos
<b>VI) RECURSOS NATURALES.</b>

Parques naturales
Playas

Tabla 1. Subsectores turísticos. Elaboración propia.

El turismo como fenómeno social atañe a toda la sociedad, en la que las personas con discapacidades comparten los mismos anhelos que los demás en cuanto al disfrute de su ocio y tiempo libre. La accesibilidad universal que comporta la eliminación tanto de las barreras arquitectónicas en el urbanismo, en la edificación, en el transporte y en la comunicación como de las barreras sociales, se ha convertido en uno de los mayores retos a los que se enfrenta nuestra sociedad. No debemos olvidar que la accesibilidad es una necesidad para las personas discapacitadas y una gran ventaja para todos los ciudadanos.

Las ventajas de una accesibilidad universal ofrecen a diario oportunidades para que las tecnologías de la información y comunicación puedan ser utilizadas por cualquier persona, según sus preferencias y necesidades. Las personas con discapacidad y la población en general necesitan información sobre los parámetros que puedan determinar la accesibilidad y la usabilidad de una infraestructura turística. Sin duda, la accesibilidad constituye un indicador de la sostenibilidad, constituyendo un indicador fundamental del turismo duradero y sostenible. La información mínima sobre la accesibilidad de una infraestructura o un establecimiento turístico se recoge en la tabla 2.

<b>I) COMO LLEGAR.</b>
Infraestructuras de transporte accesibles.
Transporte público accesible.
Plazas de estacionamiento reservadas.
<b>II) COMO ENTRAR.</b>
Recorrido accesible desde estacionamiento.
Entrada accesible.
<b>III) COMO UTILIZAR LA INSTALACIÓN.</b>
Punto de atención y recepción.
Comunicación horizontal.- Vestíbulos, pasillos y puertas.
Comunicación vertical.- Escaleras, rampas y ascensores.
Alojamientos accesibles.
Espacios higiénico-sanitarios accesibles.
Piscina, vestuarios y duchas accesibles.
Restaurantes.
Salones y salas de exposiciones.
Exposiciones y atracciones al aire libre.
Información y señalización.
Atención por personal formado y especializado.
<b>IV) COMO SALIR</b>
Evacuación en caso de emergencia.
Zona de refugio.
Salida en caso de incendio.

Tabla2. Indicadores de accesibilidad. Elaboración propia.

## 2. METODOLOGÍA.

El objetivo general de este análisis ha sido conocer el grado de accesibilidad y adaptación a personas con discapacidad tanto física como sensorial, de los establecimientos de alojamiento turístico de Marrakech en concreto de los riads y de los hoteles clasificados en la categoría de 5 estrellas. El estudio es extrapolable a personas con movilidad reducida, cuyo concepto incluye a cualquier persona con dificultades para desplazarse y para poder usar y disfrutar de manera autónoma y funcional los establecimientos de alojamiento turístico.

Imagen 1. Fichas técnicas de información. Accesibilidad Riads. Elaboración: Martínez-Carrillo, Boujrouf.

The image displays a grid of 12 technical information sheets for Riads accessibility, organized into three columns and four rows. Each sheet contains diagrams, text, and checkboxes for various accessibility criteria.

- Column 1 (Left):**
  - Top Sheet:** General information and location details. Includes a wheelchair icon and a photo of a Riad entrance.
  - Second Sheet:** Architectural details and structural requirements. Includes a diagram of a building section.
  - Third Sheet:** Internal spaces and circulation. Includes a diagram of a building floor plan.
  - Bottom Sheet:** External spaces and circulation. Includes a diagram of a building exterior.
- Column 2 (Middle):**
  - Top Sheet:** Stationing and parking. Includes a diagram of a parking lot.
  - Second Sheet:** Horizontal circulation. Includes a diagram of a hallway.
  - Third Sheet:** Internal spaces and circulation. Includes a diagram of a building floor plan.
  - Bottom Sheet:** External spaces and circulation. Includes a diagram of a building exterior.
- Column 3 (Right):**
  - Top Sheet:** Stationing and parking. Includes a diagram of a parking lot.
  - Second Sheet:** Horizontal circulation. Includes a diagram of a hallway.
  - Third Sheet:** Internal spaces and circulation. Includes a diagram of a building floor plan.
  - Bottom Sheet:** External spaces and circulation. Includes a diagram of a building exterior.

Según la Delegación Regional de Turismo, Marrakech cuenta con 1000 riads<sup>14</sup>, de ellos alrededor de la mitad se sitúan en la Medina de Marrakech, aunque no se dispone de un número real de riads clasificados ya que la lista oficial no está actualizada encontrándonos con varios establecimientos duplicados, algunos establecimientos que ya no existen y por el contrario otros que no se recogen en el listado.

Por otro lado, según el Observatorio de Turismo de Marruecos, Marrakech cuenta con 127 hoteles de los cuales 34 están clasificados en la categoría de 5 estrellas<sup>15</sup>.

Para alcanzar el objetivo propuesto se han utilizado diferentes métodos de análisis y estudio. En primer lugar hemos confeccionado una serie de fichas técnicas de información sobre accesibilidad (imagen 1), que nos permite recoger tanto información general de los diferentes establecimientos (denominación, localización, número de habitaciones, habitaciones adaptadas, nacionalidad del propietario, etc.), como información específica para la verificación y control de los diferentes aspectos que determinan el grado de adaptación de los establecimientos estudiados a personas con discapacidad.

Estas fichas técnicas de información y evaluación de la accesibilidad de los establecimientos de alojamiento (riads y hoteles 5\*), se han elaborado siguiendo las recomendaciones de la Norma Internacional ISO 21542:2011 Edificación. Accesibilidad del entorno construido (imagen 2).

El diagnóstico realizado pretende determinar la posibilidad de las personas con discapacidad o con movilidad reducida para aproximarse, entrar, utilizar, salir y evacuar el establecimiento de forma más autónoma, razonable y digna posible, analizándose los siguientes elementos:

#### 1. Aproximación.

<sup>14</sup> Lista oficial de Riads inscritos en Marrakech. Dirección Regional de Turismo 2014.

<sup>15</sup> Lista oficial de Hoteles de 5\* inscritos en Marrakech. Dirección Regional de Turismo 2015.



2. Plazas de aparcamiento accesibles reservadas.
3. Itinerarios hasta entrada principal.
4. Acceso.
5. Circulación horizontal.
6. Circulación vertical.
7. Zona de recepción. Punto de atención.
8. Espacios higiénicos-sanitarios.
9. Dormitorios accesibles.
10. Seguridad contra incendios. Protección y evacuación.

Seguidamente se ha utilizado como método de investigación la entrevista, habiéndose realizado diferentes entrevistas semi-estructuradas a los directores, gerentes o en su caso empleados de los distintos establecimientos visitados, que nos ha permitido completar de manera más profunda los diferentes aspectos contenidos en las fichas de evaluación, obteniendo información suplementaria sobre la visión y concienciación que tienen de la accesibilidad los responsables de los diferentes establecimientos analizados.

Paralelamente se han realizado una serie de fotografías de diferentes aspectos de los establecimientos (imagen 3), permitiéndonos hacer un análisis más exhaustivo, pudiéndose determinar específicamente los parámetros que determinan el grado de accesibilidad y adaptación de los riads y los hoteles de 5\* de Marrakech.

Las entrevistas y las observaciones sobre terreno se han desarrollado adecuadamente, aunque la entrevista con los propietarios o gerentes de los riads no siempre ha sido fácil y en algunos casos ha sido necesario visitar el establecimiento en varias ocasiones hasta que éstos nos han podido recibir. En cambio en nuestra visita a los hoteles no hemos tenido ningún tipo de problema para entrevistarnos con el director, el gerente o en su caso el responsable de recepción, (solamente un hotel nos ha negado la visita). En todo caso, hay que subrayar que este estudio sobre el terreno se ha podido realizar gracias a la colaboración de los estudiantes del primer curso del Master de Turismo, Patrimonio y Desarrollo Sostenible, de la Facultad de Letras y ciencias Humanas de la Universidad de Cadi Ayyad de Marrakech.



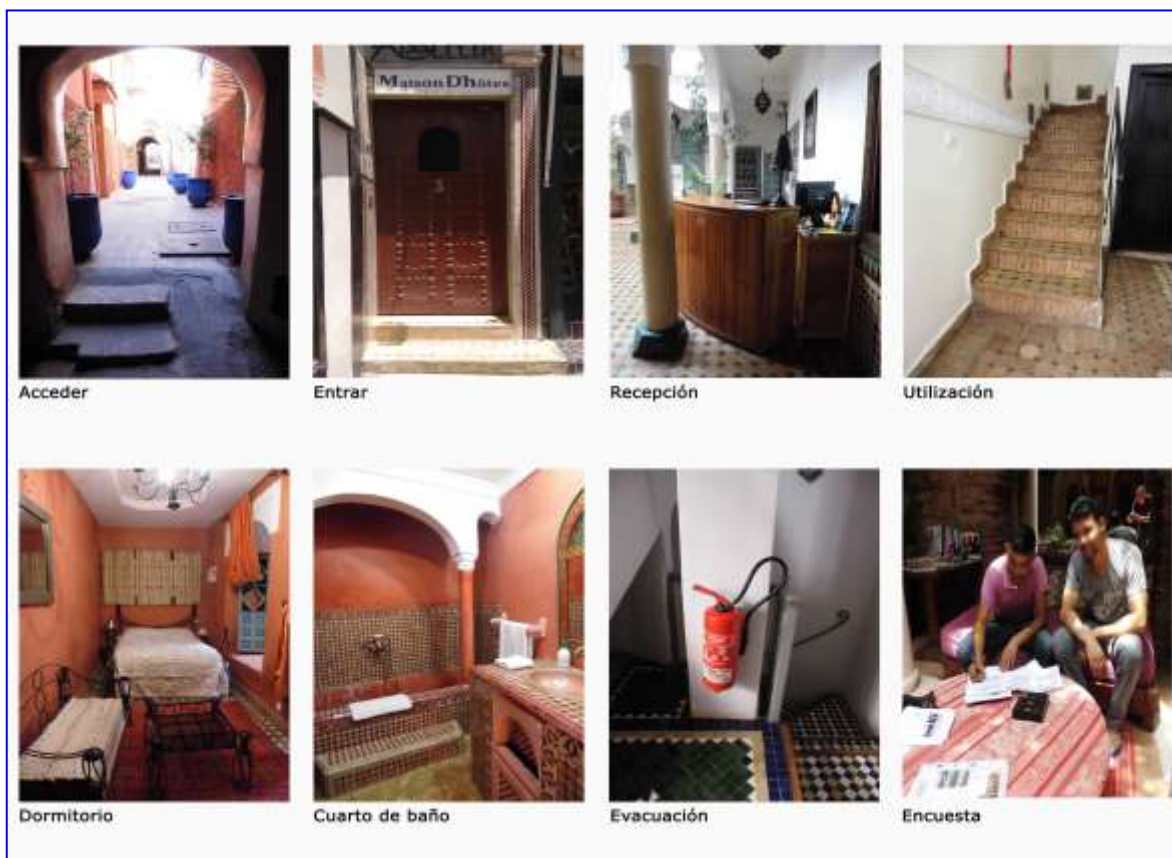


Imagen 3. Fotografías: Martínez-Carrillo.

### 3. RESULTADOS.

El perímetro de estudio en relación con los riads, se concentra en un radio de acción de 800 metros desde la plaza Jemaa El Fna. La elección del establecimiento a estudiar se ha obtenido de la lista oficial y de nuestra deambulación por la Medina, habiéndose analizado un total de 70 establecimientos, permitiéndonos tener una representación amplia de la diversidad de los riads de la Medina de Marrakech.

Por otro lado, de los 34 hoteles contenidos en la lista oficial de hoteles clasificados de 5\* de Marrakech, hemos visitado 33, que han sido objeto de análisis de los diferentes aspectos que pueden tener influencia sobre el grado de accesibilidad y adaptación del establecimiento.

El alojamiento y sus condiciones de accesibilidad constituyen sin duda, un elemento fundamental en la concepción del turismo accesible, según las *Normas de accesibilidad para las personas con discapacidad* recogidas en la reglamentación marroquí de clasificación de establecimientos turísticos<sup>16</sup>, “*serán consideradas accesibles a personas discapacitadas o con movilidad reducida todas las instalaciones que ofrezcan a estas personas y particularmente a los usuarios de silla de ruedas, la posibilidad de entrar, circular y salir en condiciones normales y poder utilizar y disfrutar todas las prestaciones ofrecidas al público en general*”.

Analizadas las fichas técnicas de información para la evaluación de la accesibilidad de los riads y hoteles de 5\* de Marrakech, se obtienen los siguientes resultados (gráfico 1).

<sup>16</sup> Arrête du ministre du tourisme N. 1751.02 du chaoual 1424 (18 décembre 2003). Bulletin officiel n° 5192 du 12 Moharrem 1425 (04 mars 2004).

- El 100% de los riads analizados son inaccesibles por transporte público, en cambio solo el 10% de los hoteles visitados son inaccesibles por autobús siendo en su totalidad accesibles por taxi o automóvil privado.
- El 100% de los riads y el 52% de los hoteles estudiados no disponen de plaza de estacionamiento reservada a personas usuarias de sillas de ruedas o con movilidad reducida.
- Igualmente, el 100% de los riads y el 67% de los hoteles analizados no disponen de un itinerario peatonal accesible entre la zona de estacionamiento y la entrada del establecimiento.
- El 91% de los riads y el 48% de los hoteles visitados no disponen de una entrada accesible a personas usuarias de silla de ruedas, señalando que el 43% de los riads y el 30% de los hoteles estudiados disponen de escalones en la entrada sin un recorrido alternativo accesible.
- En ambos casos, el 67% de los riads y de los hoteles de 5\* estudiados disponen de un punto de recepción-llamada para demandar ayuda.
- En el 28% de los riads y el 70% de los hoteles estudiados, los clientes disponen de información en formato de grandes caracteres.
- Ningún establecimiento visitado dispone de información en sistema braille para personas ciegas.
- Igualmente, ningún establecimiento analizado, cuenta con bucle de inducción magnética para las personas sordas.
- El 61% del personal de los riads y el 85% del personal de los hoteles, entrevistados declaran que están sensibilizados con la problemática de las personas discapacitadas, no obstante hay que señalar que en el 90% de los riads así como en el 70% de los hoteles visitados, se prohíbe la entrada de perros guía.
- Destacar que solamente el 35% de los riads y en su caso el 52% de los hoteles estudiados, cuentan con un nivel de iluminación apropiado que permite una visión correcta tanto de los colores como de las letras y pictogramas de los carteles informativos.
- Solamente en el 23% de los riads visitados así como el 25% de los hoteles 5\* cuenta con un franja señalizadora con diferente textura y color antes del inicio de las escaleras de comunicación. Y solamente el 28% de riads y el 36% de hoteles cuentan con doble pasamanos en las escaleras.
- Es de destacar que ningún riads visitado cuenta con ascensor frente al 94% de los hoteles que si disponen de ascensor, aunque en la mayoría de los casos, éstos no cuentan con las medidas apropiadas para considerarlos accesibles.

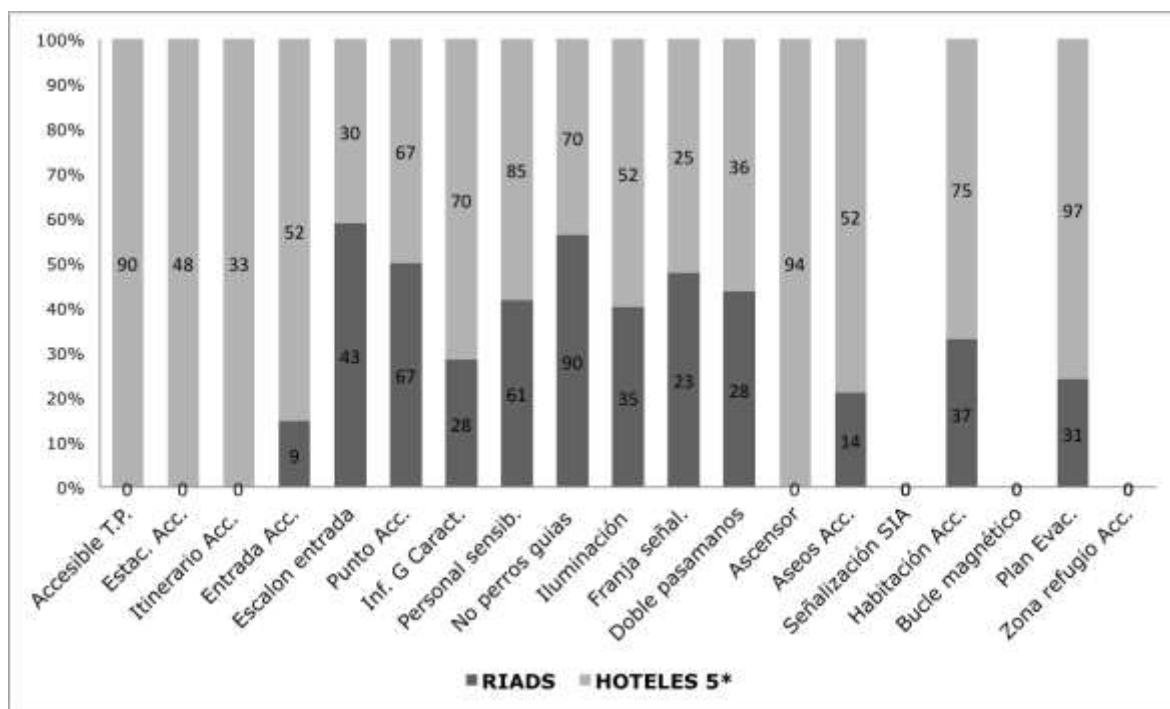


Gráfico 1. Evaluación accesibilidad Riads\_Hoteles 5\* de Marrakech.

Elaboración: Martínez-Carrillo, Boujrouf.

- Solamente el 14% de los riads frente al 52% de los hoteles, cuentan con aseos accesibles a personas usuarias de sillas de ruedas, resaltando que la gran mayoría de ellos no están suficientemente señalizados y en ningún caso con el símbolo internacional de accesibilidad (SIA).
- El 37% de los riads visitados frente al 75% de los hoteles 5\* cuentan según manifestaciones de sus responsables, con una habitación accesible a usuarios de silla de ruedas, no obstante hay que señalar que en muchas ocasiones éstas no se pueden considerar accesibles, ya sea por el incumplimiento de las dimensiones mínimas o por el amueblamiento excesivo que impide la libre circulación.
- Es de destacar que en ningún alojamiento accesible existe bucle magnético ni señal sonora o luminosa que avise de una situación de emergencia.
- Solo el 31% de los riads frente al 97% de los hoteles 5\* cuentan con un plan de evacuación en caso de emergencia, destacando en ambos casos que no cuentan con dispositivos adaptados ni en su caso, zonas de refugio accesibles a personas usuarias de silla de ruedas.

#### 4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

Tanto los riads como los hoteles, de acuerdo con la reglamentación marroquí de clasificación de establecimientos de alojamiento turístico, deben ser accesibles a personas con discapacidad, posibilitando el acceso, uso y disfrute en condiciones normales de todas las prestaciones ofrecidas al público en general. No obstante, los indicadores de accesibilidad analizados determinan que aunque en general los hoteles clasificados con 5 estrellas son mas accesibles que los riads, podemos afirmar que el grado de accesibilidad tanto de los riads como de los hoteles de 5 estrellas, es bajo.

Tras el estudio se concluye que la Medina de Marrakech es prácticamente inaccesible por transporte público o privado, lo que conlleva que la totalidad de los riads estudiados sean inaccesibles no contando ninguno de ellos con plaza de estacionamiento accesible. En este sentido se destaca, que solo el 52% de los hoteles de 5 estrellas cuentan con plaza estacionamiento reservada a personas con movilidad reducida.

Si duda, un entorno accesible permite una libertad y seguridad de desplazamiento, garantizando el acceso y el uso del establecimiento. En este sentido se transcribe el testimonio recogido en nuestro deambular por la Medina de Marrakech, a un turista suizo usuario de silla de ruedas –A. Hadrien-: *“Justo al salir del hotel estoy bloqueado en la primera acera... Vaya al monumento, jardín.... que sea, no puedo acceder por los escalones, no puedo visitarlos por las escaleras y las barreras que presentan..... Imposible en esta ciudad coger un autobús, los taxis no quieren pararse... Imposible entrar en la mayoría de los comercios, sus puertas no son lo suficientemente anchas para que la silla pueda pasar... Imposible utilizar las ventanillas, los sanitarios, los teléfonos públicos... Me paso el día pidiendo ayuda.... pero ante todo agradezco la gentileza y comprensión de nuestros conciudadanos...”*

Pero turismo accesible para todos, no consiste solamente en permitir el acceso de las personas con discapacidad (solo el 9% de los riads y el 52% de los hoteles visitados disponen de una entrada accesible), sino que debe tener en cuenta también la creación de productos, servicios y entornos bajo los principios de diseño universal que puedan ayudar a las personas que sufren una discapacidad temporal o permanente, a las familias con niños pequeños y a una población cada vez más envejecida, además de ofrecer un entorno más seguro de trabajo para los propios empleados del sector.

Tras el análisis realizado, se observa que gran parte de los hoteles visitados cuentan con rampas desmontables de madera así como otras ayudas técnicas o productos de apoyo, situación que no se observa en los riads analizados. La razón puede encontrarse en la propia demanda del turista, ya que los hoteles de 5\* son mas frecuentados por turistas de mayor edad (y mayor poder adquisitivo), que por su propio envejecimiento requieren de un entorno mas accesible.

La accesibilidad en los establecimientos hoteleros se basa en la definición de las condiciones funcionales que han de cumplir los distintos elementos que configuran la edificación para garantizar el acceso y su uso y disfrute pleno sin discriminación de los demás usuarios en condiciones de seguridad y autonomía, no solo se trata de la ejecución de rampas de acceso, se debe facilitar el desplazamiento de una forma global y con la mayor autonomía posible. Ningún riads visitado cuenta con ascensor frente al 94% de los hoteles que si disponen de ascensor, aunque en la mayoría de los casos, éstos no cuentan con las dimensiones apropiadas para considerarlos accesibles.

La señalización accesible permite la adecuación de los establecimientos de alojamiento a la accesibilidad global, facilitando el acceso, circulación y recepción de información, de cualquier persona, independientemente de sus capacidades visuales, auditivas, motrices o mentales mediante escritura Braille, macro carácter en relieve, contraste visual, gama de pictogramas, percepción háptica, sistemas de guiado o encaminamientos podotáctiles, o el posicionamiento y altura de los soportes. En el 28% de los riads y en el 70% de los hoteles estudiados, los clientes disponen de información en formato de grandes caracteres, pero en ningún caso se dispone de información en sistema braille para personas ciegas, ni en su caso, bucle de inducción magnética para las personas sordas.

Según la reglamentación marroquí de accesibilidad en los establecimientos turísticos<sup>17</sup>, los establecimientos de alojamiento turístico debe contar con una habitación accesible por cada 20 y 2 por cada 50, y aunque los alojamientos accesibles son de uso preferente, no exclusivo, para personas con discapacidad, solo el 37% de los riads visitados frente al 75% de los hoteles 5\* cuentan, según manifestaciones de sus responsables, con una habitación accesible a usuarios de silla de ruedas, no obstante hay que señalar que éstas no se pueden considerar accesibles, ya sea por el incumplimiento de las dimensiones mínimas o por el amueblamiento excesivo que impide la libre circulación de personas con movilidad reducida, no contando en ningún caso con señal sonora o luminosa que avise de una situación de alarma.

---

<sup>17</sup> Arrête du ministre du tourisme N. 1751.02 du chaoual 1424 (18 décembre 2003). Bulletin officiel n° 5192 du 12 Moharrem 1425 (04 mars 2004).

Aunque todos los establecimientos de alojamiento turístico deben disponer de aseos generales accesibles, ubicados en las zonas de uso común, solo el 14% de los riads frente al 52% de los hoteles, cuentan con aseos accesibles a personas usuarias de sillas de ruedas, resaltando que en ningún caso están con el símbolo internacional de accesibilidad (SIA).

## **5. CONCLUSIONES.**

C1.- Marrakech se consolida como el primer destino turístico de Marruecos. Sin embargo el grado de accesibilidad tanto de los riads como de los hoteles de 5\*, hace que no se pueda considerar como destino accesible. Ya que la accesibilidad debe abarcar a todos los elementos que integran la oferta turística de un destino turístico.

C2.- El turismo accesible, cuya finalidad es lograr que los entornos, destinos y servicios turísticos sean accesibles para las personas, debe partir del estudio de las necesidades y deseo de las personas con discapacidad, para saber en qué medida las distintas empresas turísticas deben ajustarse a las mismas, desde el punto de vista de la accesibilidad. Se trata pues de transformar los establecimientos de alojamiento turístico para hacerlos accesibles, mediante un adecuado diseño y ejecución de sus espacios, instalaciones, equipamientos y servicios, manteniéndolos de forma que no constituyan dificultades, obstáculos o barreras para que puedan ser utilizados y disfrutados con la mayor autonomía y seguridad por cualquier persona, independientemente de sus capacidades.

C3.- El alojamiento turístico y sus condiciones de accesibilidad constituyen un elemento fundamental en el desarrollo del turismo accesible. La necesidad de accesibilidad a los alojamientos turísticos, no solo se traduce en la consecución de un derecho fundamental, como es la igualdad y no discriminación a la hora de acceder a los servicios turísticos, sino que debe plantearse como un factor esencial para la integración del turista discapacitado como un nuevo segmento de mercado en la industria turística.

C4.- La falta de accesibilidad en los servicios de alojamiento turístico es una forma indirecta, pero sutil, de discriminación. La mejora de la accesibilidad contribuirá sin duda, a eliminar las desigualdades en el acceso al turismo permitiendo a las personas con discapacidad y con movilidad reducida el disfrute y acceso a los servicios turísticos.

C5.- El mercado del turismo accesible para todos representa un desafío y a la vez una oportunidad de negocio para los empresarios del sector hotelero marroquí. Siendo la accesibilidad un elemento básico de calidad de la oferta turística. Accesibilidad y turismo para todos es sinónimo de calidad para todos, y por ello debe formar parte de los elementos a incorporar de forma global e integral en los servicios de alojamiento, independientemente de la clasificación del establecimiento.

C6.- La formación y actitud del personal de la industria turística es uno de los retos que deben abordar los establecimientos de alojamiento turístico de Marrakech, para conseguir su plena accesibilidad. Ante cualquier tipo de barrera física siempre hay aspectos técnicos (arquitectónicos, urbanísticos, de transporte, de comunicación etc.) que mejoran la accesibilidad, pero para eliminar o reducir las barreras sociales, fruto de siglos de marginación e incompreensión social, es necesario un gran trabajo de concienciación, sensibilización y formación.

C7.- El turismo accesible, turismo para todos, es un factor de integración social. Es un concepto que conlleva una concienciación e implicación personal, laboral y empresarial amplia que exige compromisos empresariales. Los turistas con discapacidad comparten los mismos anhelos que los demás en cuanto al disfrute de su ocio y tiempo libre, y aunque la accesibilidad es una necesidad para las personas con discapacidad, a la vez es una ventaja y una mejora para el resto de la sociedad.



## 6. REFERENCIAS.

### 6.1 Bibliográficas.

Comisión Europea, «*Amélioration des informations sur le tourisme accessible aux personnes handicapées*» 2004. Luxemburgo.

URL: [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving\\_information\\_on\\_accessibility/improving\\_accessibility\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_fr.pdf)

Haut Commissariat au Plan. Prospective Maroc-2030. «*Tourisme 2030*» HCP

URL : <http://194.204.215.40/maroc2030/>

Ministère du Tourisme et de l'Artisanat. Maroc. Vision 2020. «*Stratégie de développement touristique*».

URL : <http://www.orientalinvest.ma/telechargementfichiers/tourisme/Plaqueette-2020-FR-bat.pdf>

Naciones Unidas. *Declaración de los Derechos de los Impedidos* (ONU, 1975).

URL : <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/RightsOfDisabledPersons.aspx>

Naciones Unidas. *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* (ONU, 2006).

URL : <http://www.ohchr.org/FR/ProfessionalInterest/Pages/ConventionRightsPersonsWithDisabilities.aspx>

Observatorio de Turismo de Marruecos. «*Annuaire Statistique 2014*».

URL : <http://www.observatoiredu tourisme.ma/wp-content/uploads/2016/06/Annuaire-statistique-2014.pdf>

Observatorio de Turismo de Marruecos. «*Etude Suivi de la Demande Touristique 2014*».

URL : <http://www.observatoiredu tourisme.ma/wp-content/uploads/2015/10/Etude-sur-la-demande-touristique-2014.pdf>

Observatorio de Turismo de Marruecos. «*Etude Suivi de la Satisfaction des Touristes 2014*».

URL : <http://www.observatoiredu tourisme.ma/wp-content/uploads/2015/10/Etude-sur-la-satisfaction-des-touristes-2014.pdf>

Organización Mundial de la Salud. «*Informe Mundial sobre Discapacidad 2011*» (Genève, 2011).

URL : [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/report/fr/](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/fr/)

Organización Mundial del Turismo (OMT). «*Código Ético Mundial para el Turismo*» (OMT, 1999).

URL: <http://ethics.unwto.org/fr/content/le-code-mondial-d-ethique-du-tourisme>

Organización Mundial del Turismo (OMT). «*Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*» (OMT, 2014).

URL: <http://dtxtg4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/accesibilityfracc.pdf>

Organización Mundial del Turismo (OMT). «*Panorama OMT del turismo internacional*» Edición 2016

URL : <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416882>

Organización Internacional de Normalización. «*Norma ISO 21542 :2011, Edificación. Accesibilidad del entorno construido*». (2011).

URL: [http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=50498](http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=50498)

### 6.2. Disposiciones legales.

Loi 10-92, relative à la protection sociale des personnes handicapées. 1993.



Dahir 1-92-30 du 22 rabia I 1414 (10 septembre 1993) portant promulgation de la loi n°07-92 relative à la protection sociale des personnes handicapées.

Loi n°61-00 portant statut des établissements touristique telle qu'adoptée par la chambre des représentants et la chambre des conseillers. 2002.

Dahir n°1-02-176 du 1er rabii II 1423 (13 juin 2002) portant promulgation de la loi n°61-00 portant statu des établissements touristiques.

Loi n° 80-14 relatif aux établissements touristiques et autres formes d'hébergement touristique. 2015.

Loi 10-03 relative aux accessibilités. 2003.

Dahir n° 1-03-58 du 10 rabii I (12 mai 2003) portant promulgation de la loi n° 10-03 relative aux accessibilités.

Décret n° 2-11-246 du 2 kaada 1432 portant application de la loi n° 10-03 relative aux accessibilités (B.O. du 20 octobre 2011)

Loi n° 80-14 relatif aux établissements touristiques et autres formes d'hébergement touristique.

2

0

1