



# TURISMO Y DISCAPACIDAD:

## HOTEL MEXICANO, MANUAL BREVE PARA NO HACER EL RIDÍCULO.

En México, la hotelería presume “inclusión” con la misma alegría con la que presume “vista al mar”: a gritos en la web, en silencio en el cuarto. Unos juran que son accesibles porque colocaron una barra; otros porque tienen una rampita que parece trampolín; y los más audaces colocaron el ícono de la silla de ruedas junto al jacarandoso “Kids Club”.

La realidad: la accesibilidad es un sistema, no un adorno. Es arquitectura, operación, capacitación, mantenimiento y, sobre todo, criterio uniforme. Lo demás es marketing con letra chiquita.

### EL DICCIONARIO FLEXIBLE DE LA PALABRA “ACCESIBLE”

- Hotel A: “Baño accesible” = dos barras mal puestas y regadera con bordillo de 15 cm.
  - Hotel B: “Habitación accesible” = puerta de 70 cm y cama king a 75 cm de altura (“para el lujo, joven”).
  - Hotel C: “Áreas comunes accesibles” = lobby sí, alberca no; spa no; restaurante solo por escaleras “porque es concepto”.
- Traducción: Cada quien inventa su estándar. Lo que para uno es accesible, para otro es “suerte si entra”.

- La palabra seria:
- Anchos de puerta reales  $\geq 90$  cm de luz libre (no “85 pero empujando sí sale”).
  - Giro en silla: claros 150 cm (círculo completo, no media luna entre buró y cortina).
  - Pendientes de rampas:  $\leq 8.33\%$  (1:12), con descansos, pasamanos a 85–95 cm y superficies antideslizantes.
  - Cama: 45–50 cm de altura desde piso a colchón.
  - Alcances: controles, apagadores y chapas entre 90–120 cm; nada de termostatos en la estratósfera.
  - Señalización: alta contraste, táctil donde proceda, y rutas claras (no tótems artísticos que confunden hasta a Google Maps).

### EL BAÑO DE SCHRÖDINGER (EXISTE Y NO EXISTE A LA VEZ)

- La leyenda dice que “el baño está adaptado”. Entran las medidas:
- Ducha sin escalón, roll-in (claro 1.20×1.20 m mínimo útil), banca fija y móvil opcional, regadera manual con manguera.
  - Barras: horizontales y bien ancladas (no cromadas de utilería), a 85–95 cm; junto al WC y en la ducha; espacio lateral para transferencias (80–90 cm).
  - WC a 45–48 cm de altura, con espacio frontal y lateral; descarga accesible.
  - Lavabo con libre inferior a 70–75 cm, sifón protegido, grifería de palanca.
  - Plot twist: “Adaptado” acaba siendo una barra al azar y un borde de mármol digno de equilibrista. Fotogénico, sí. Usable, no.



### LA RAMPA INSTAGRAMABLE

Rampa a 20% de pendiente, curva en S, terminada en un escalón final “muy chiquito”. Se festeja con moño inaugural.

Regla incómoda: rampa sin descanso ni pasamanos = pista de despegue. Si además desemboca en puerta pesada sin automatizar, tenemos CrossFit involuntario.

### EL ELEVADOR FANTASMA

Sí hay. En mantenimiento. Desde Semana Santa. De 2019.

Mínimos serios:

- Cabina que permita giro ( $\approx 140$ –150 cm), botonera a 90–120 cm, braille/alto relieve, anuncio sonoro y visual.
- Puertas automáticas con tiempo de apertura decente (no sprint olímpico).
- Ruta accesible hasta todas las áreas que se venden (si el rooftop se comercializa, el rooftop debe ser accesible).

### EL BUFFET DEL PÁNICO

Islas altas, pinzas pesadas, etiquetas a 6 puntos, café al fondo detrás de una grada “decorativa”.

Ajuste civilizado: al menos una isla baja (80–85 cm), circulación amplia, apoyo del staff sin infantilizar (“¿qué va a querer?” no es “¿qué no puede?”), menú con pictogramas y alérgenos legibles.

### LA HABITACIÓN “ACCESIBLE” QUE NO SE PUEDE RESERVAR (O TE LA QUITAN)

- Se vende como categoría misteriosa. No aparece en la web, no tiene fotos con medidas, y al llegar: “se la asignamos a otra familia, venían con bebé”.
- Reglas de respeto:
- Inventario claro y reservable por canal directo y OTA con fotos y planos acotados.
  - Garantía de no reasignación (como una suite: se respeta).
  - Bloqueo de proximidad a elevador/salida accesible sin condenar al ruido del cuarto de máquinas.
  - Política de early check-in razonada (el margen operativo no debe penalizar a quien necesita la única habitación utilizable).

### EMERGENCIAS: EL SILENCIO ENSORDECEDOR

Simulacros con altavoces... ¿y señales visuales? ¿Zonas de refugio? ¿Plan de evacuación asistida con staff entrenado?

Mínimos adultos: alarmas luminosas y audibles, zonas de espera protegidas, protocolos para apoyos no invasivos, capacitación con escenarios reales (no powerpoints con clipart).

### EL SPA ZEN (SI LOGRAS ENTRAR)

Escalones “conceptuales”, cabinas minis, camillas altas; sauna con banca inaccesible; regadera “sensorial” con bordillo.

Solución sin drama: una cabina accesible real, camilla ajustable, pasillos  $\geq 120$  cm, ducha a ras, y circulación sin puertas estrechas.

### CAPACITACIÓN: EL ARTE DE AYUDAR SIN ESTORBAR

- El personal quiere ayudar, pero no sabe cómo. Entrenamiento básico serio:
- Preguntar antes de actuar (“¿cómo prefiere que le apoye?”).
  - Lenguaje: ni héroes ni víctimas; personas.
  - Procedimientos: check-in, rooming, maletas, buffet, alberca, evacuación.
  - Mantenimiento: si una barra se afloja, se saca de inventario la habitación. Punto.

### TECNOLOGÍA QUE SÍ SUMA

Web con alt-text, selector de habitaciones accesibles por tipo de apoyo (ducha a ras, barras, cama a 48 cm, etc.), chat que responda con medidas, no con poesía. QR en el cuarto con manual visual de uso (ducha, caja fuerte, termostato).

### EL LOBBY DE LA HONESTIDAD

Web con alt-text, selector de habitaciones accesibles por tipo de apoyo (ducha a ras, barras, cama a 48 cm, etc.), chat que responda con medidas, no con poesía. QR en el cuarto con manual visual de uso (ducha, caja fuerte, termostato).

### ¿QUÉ SIGUE?