

A person with long dark hair, wearing a red t-shirt and black pants, is climbing a light-colored rock face. The person is positioned in the upper right quadrant of the frame, leaning forward and using their hands and feet to grip the rock. The background shows a clear blue sky and more rock formations in the distance.

Mal en seguridad y en calidad de servicio

SE ESTUDIÓ LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR UN CENTENAR DE EMPRESAS DE DEPORTE AVENTURA DE TODO EL PAÍS. LOS PRECIOS DIFIEREN MUCHO DE UNAS A OTRAS.

A los ya tradicionales deportes relacionados con la naturaleza (senderismo, esquí, hípica, vela) se han unido en los últimos años nuevas actividades deportivas cuyo fundamento consiste en disfrutar al máximo de la naturaleza, con el aderezo de las emociones fuertes y el estrés que proporciona su práctica. Parapente, ala delta, rafting, descenso de cañones, puenting, caída libre y otros muchos deportes-aventura ofrecen al usuario la posibilidad de hacer ejercicio y divertirse de un modo distinto al habitual y, casi siempre, de la mano de una empresa especializada que ofrece, además de su experiencia, monitores, instalaciones, equipos y materiales.

CONSUMER EROSKI ha investigado en qué condiciones se practican estas nuevas modalidades deportivas, y más en concreto hasta qué punto se controlan los factores de riesgo, y cuál es la calidad del servicio que prestan estas empresas que operan en un sector que, en nuestro país, tiene menos de dos décadas de existencia. Se estudiaron los servicios de 100 empresas dedicadas a 13 especialidades: ala delta, alpinismo, caída libre, descenso de cañones y barrancos, escalada, espeleología, flysurf o kitesurf, hidrospeed, parapente, piragüismo, rafting, puenting y submarinismo. Estas empresas, también denominadas de turismo activo, tienen su sede en Huesca (14 empresas analizadas), Asturias (11), Madrid (10), Girona (8), Cantabria (7), Navarra (5), Alicante (5), Lleida (4), Cádiz (4), tres en Vizcaya, Tarragona, Sevilla, Málaga, Guipúzcoa y Almería, dos en Teruel, Pontevedra, Murcia y Barcelona, y una empresa en Zaragoza, Valencia, Granada, Castellón, Cáceres y Alava.

Del estudio se deduce que el deporte aventura en nuestro país dista aún de convertirse en un sector empresarial maduro y asentado. Y ello fundamentalmente porque, a pesar de que el riesgo es consustancial al producto de ocio que comercializa, no ha conseguido solucionar su déficit en materia de seguridad (suspenden el examen el 27% de las empresas analizadas y otro 34% se queda en un discreto "aceptable"); además, la calidad del servicio es inequívocamente baja: el 54% suspenden el

examen de CONSUMER EROSKI. Por último, los precios difieren llamativamente: según la empresa de deporte aventura que se contrate, un curso de flysurf puede costar por persona desde 200 hasta 300 euros, una jornada de escalada desde 10 hasta 110 euros y una de alpinismo desde 12 hasta 88 euros.

Estas empresas de deporte aventura adolecen principalmente de una carencia: la seguridad no está suficientemente garantizada. No sólo la cuarta parte de ellas suspende el examen en materia de seguridad, sino que no llegan a la mitad (son el 39%) las que consiguen buena nota. La carencia más común fue el control meteorológico que las empresas deben realizar antes de emprender las actividades y que en la mayoría de los casos no realizan o se limita a una mera consulta del parte en las noticias de TV o radio. También

de suspender en control meteorológico, en requisitos exigibles a los clientes y en la valoración de su estado físico y psicológico, lo hace también en titulación de los monitores –no fue en todos los casos la adecuada– y en que las salidas se efectúan en la mayoría de los casos sin botiquín, sin aparatos de comunicación, mapas, brújula ni prismáticos.

En calidad de servicio y atención al cliente, más de la mitad de las empresas de deporte aventura estudiadas suspende y un 25% ha de conformarse con un aprobado. Sólo el 15% consigue un "bien" y únicamente el 6% obtiene un "muy bien". Lo más mejorable fue la práctica casi generalizada de no formalizar contrato con los clientes, dejándoles en indefensión en caso de posteriores reclamaciones. Otro aspecto crítico es la insuficiente atención a usuarios con discapacidad: la inmensa mayoría de las instalacio-

UNA DE CADA CUATRO EMPRESAS SUSPENDE EN PREVENCIÓN Y SEGURIDAD

suspenden la inmensa mayoría de empresas en los requisitos que exigen a los clientes antes de permitirles participar en estas actividades de riesgo, como la titulación (en su caso) o los certificados médicos. Asimismo, la mayoría suspende en la valoración (que convendría hacer) de la preparación física y psicológica de los clientes. Lo mejor de lo concerniente a seguridad fue el acompañamiento de los monitores, el seguro de responsabilidad civil y que la mayoría de los monitores están debidamente titulados. Toda esta información, al igual que el resto de la proporcionada en este informe, procede de las propias empresas de deporte aventura estudiadas.

Por otra parte, no todas las especialidades deportivas se hallan a la misma altura en seguridad: las que mejor nota obtienen son hidrospeed y submarinismo. La peor parada es, paradójicamente, una de las aparentemente más arriesgadas, la caída libre que, además

nes y la práctica de casi todas las actividades –excepción: ala delta y flysurf o kitesurf– no está adaptada para las necesidades de estos clientes, y tampoco se ofrecen cursos de aprendizaje específicos para ellos y ellas. Pero estas empresas también tienen sus puntos fuertes en servicio, uno de ellos es la posibilidad de alquilar el equipo necesario para el deporte que se quiera practicar. Otro elemento positivo: los meses en que pueden realizarse las diversas actividades han pasado de limitarse a la temporada alta de cada una de ellas a permitir su práctica casi en cualquier época del año, lo que abre más posibilidades a quienes deseen acercarse a ellas. También son satisfactorios, además de haber mejorado notablemente (véase CONSUMER nº 35, julio 2000) el cumplimiento de la normativa medioambiental y las instalaciones de estas empresas, en las que hoy es ya habitual encontrar oficina, vestuarios, almacén y parking. ➤

Seguridad: mucho por mejorar

Sólo 5 de los 13 de los deportes estudiados aprueban de media en seguridad; son submarinismo, hidrospeed, rafting, descenso de barrancos y alpinismo.

Requisitos exigidos: el 18% de las empresas no pide requisito alguno a los clientes para asegurarse de que se encuentran en buenas condiciones físicas y psicológicas (edad, estado físico, titulación o cursos realizados, certificados médicos...) y un 55% lo hacen de forma excesivamente básica. Las 13 modalidades deportivas analizadas suspenden este apartado.

Examen físico y psicológico a los clientes: el 21% de las empresas no evalúan si el cliente está preparado para participar en la actividad deportiva. Sólo el 23% impone un control exhaustivo, exigiendo certificados médicos o alguna titulación relacionada con la actividad. El resto se limita a preguntar y observar por el estado físico, sin realizar una valoración completa: el 21% se conforma con una evaluación visual, y que el 35% sólo hablan con los clientes al respecto.

Entrenamiento previo: sólo el 53% de las empresas realiza un entrenamiento previo con los clientes antes de disponerse a la práctica del deporte. Flysurf o kitesurf consiguen la mejor nota, seguido por caída libre, descenso de barrancos e hidrospeed. Los deportes que peor parados quedan son espeleología, escalada, parapente y piragüismo: menos de la mitad de las empresas que ofrecen estas actividades hacen un entrenamiento previo.

Monitores: en el 14% de las ocasiones los monitores no acompañan a los clientes cuando a realizan las actividades. Sin embargo, sólo en un 6% de los casos los monitores no cuentan con la titulación y preparación necesarias. Las actividades en las que más carencias de titulación se detectaron entre los monitores fueron caída libre y flysurf o kitesurf, seguidas por la espeleología. El puenting alcanzó el aprobado y el resto de actividades superaron holgadamente este apartado.

Control meteorológico: sólo el 14% de las empresas cuentan con los servicios de una entidad especializada que les facilite información meteorológica

concreta y relacionada con su actividad y que afecte a la zona geográfica en que se realiza. Seis de cada diez se limitan a un primario control (consultan la previsión del tiempo en la televisión o en Internet) y casi una de cada diez ni siquiera se informan sobre esta materia, según reconocieron a esta revista. Todos los deportes aventura suspenden en este elemento de prevención, si bien puenting, ala delta, flysurf y parapente son los que lo hacen de modo menos generalizado.

Material de emergencia: aunque en 9 de cada 10 empresas se lleva a las actividades un botiquín, sólo seis de cada diez incluyen en su equipaje algún elemento de comunicación, como teléfono móvil o walkie-talkies. En cuanto a otros aspectos de seguridad, sólo el 18% portan material de rescate, el 7% dispone de alimentos energéticos, el 5% de brújula, el 4% de mapas y el 3% de prismáticos y de manta térmica. Las actividades en las que más se descuida este apartado son caída libre, ala delta, flysurf, parapente y submarinismo, que suspenden con un mal. El resto de deportes aventura analizados se queda a las puertas de aprobado. ➤

Seguridad: los aspectos más mejorables

ACTIVIDAD DEPORTIVA*	Requisitos ¹	Entrenamiento previo	Evaluación de la preparación de los clientes ²	Elementos complement. de seguridad ³	Información y control meteorológico	Nº clientes /monitor
Caída libre (3)	Muy mal	Bien	Muy mal	Mal	Muy mal	Regular
Puenting (10)	Mal	Regular	Mal	Regular	Mal	(no valorable)
Ala Delta (4)	Muy mal	Aceptable	Muy mal	Mal	Mal	Aceptable
Flysurf/Kitesurf (5)	Mal	Muy bien	Muy mal	Mal	Mal	Muy bien
Espeleología (38)	Muy mal	Mal	Mal	Regular	Muy mal	Regular
Escalada (51)	Muy mal	Mal	Regular	Regular	Muy mal	Aceptable
Parapente (13)	Muy mal	Mal	Regular	Mal	Mal	Excelente
Piragüismo (61)	Muy mal	Mal	Mal	Regular	Muy mal	Bien
Alpinismo (25)	Muy mal	Aceptable	Aceptable	Regular	Muy mal	Regular
Descenso barrancos (49)	Mal	Bien	Regular	Regular	Muy mal	Aceptable
Rafting (24)	Muy mal	Aceptable	Regular	Regular	Muy mal	Excelente
Hidrospeed (21)	Mal	Bien	Regular	Regular	Muy mal	Muy bien
Submarinismo (20)	Mal	Aceptable	Bien	Mal	Muy mal	Bien
Media de todas las actividades estudiadas	Muy mal	Aceptable	Mal	Regular	Muy mal	Bien

Las valoraciones son la media de las empresas estudiadas en cada una de las disciplinas deportivas.

En total se analizaron 100 empresas, si bien muchas de ellas ofrecían varios de estos deportes.

* Entre paréntesis, el número de empresas que ofrecen esta modalidad deportiva.

(1) Requisitos exigidos al cliente: Condición física, edad, titulación específica, cursillo previo, certificados médicos, etc.

(2) Se refiere a si la empresa evalúa la condición física y/o psicológica de los participantes.

(3) Botiquín, aparatos de comunicación, mapas, brújula, alimentos energéticos en caso de urgencia, prismáticos, etc.



PRECIOS: llamativas diferencias

Resulta difícil de entender la espectacular diversidad de precios incluso en una misma disciplina deportiva: un curso de flysurf puede costar por persona desde 200 hasta 300 euros, una jornada de escalada desde 10 hasta 110 euros y una de alpinismo desde 12 hasta 88 euros, siempre según la empresa con la que se contraten los servicios. Las menores diferencias de precio se dan entre las empresas que ofrecen puenting (20 euros entre la más cara y la más barata) y rafting e hidrospeed (25 euros de diferencia).

El deporte más caro es el flysurf, más de 200 euros de media por curso. Es también cara la caída libre: 165 euros de media. Parapente y ala delta suponen un desembolso medio de 67 euros. Entre 30 y 40 euros por jornada se sitúan rafting, submarinismo, hidrospeed, alpinismo, descenso de barrancos, espeleología y escalada deportiva. Naturalmente, el precio de cada actividad depende de la duración de la misma y de los servicios contratados, no es lo mismo practicar puenting (el precio se refiere a un solo salto y la infraestructura no es mucha) que caída libre (se requiere el concurso de una avioneta). Por tanto, conviene que el usuario se informe, no sólo de los precios, sino sobre qué incluyen la tarifas en cada actividad: número de saltos (en su caso), tipo de curso (iniciación, perfeccionamiento., experto), duración de la actividad, equipo y material incluido, desplazamiento, comidas, alojamiento, etc. Por otra parte, la mayoría de las empresas ofrecen descuentos a grupos, por lo que interesa preguntar el tipo de descuento que realizan. La lectura práctica de estos datos es que conviene comparar los precios de varias empresas. Ahora bien, hay aspectos esenciales, como la calidad de la oferta deportiva, la cualificación y el trato que dispensan los monitores o instructores, seguros, cursos, instalaciones y servicios, duración de la actividad, etc., que no pueden ser soslayados a la hora de tomar la decisión. A buen seguro, algunas empresas ofrecerán prestaciones satisfactorias a precios competitivos.



UNA DE CADA DIEZ
EMPRESAS NO CONSULTA
LA METEOROLOGÍA
ANTES DE LAS SALIDAS



Calidad de servicio y atención al público: lo más mejorable

ACTIVIDAD DEPORTIVA*	Cursos de aprendizaje	Cursos para discapacitados	Parking	Vestuario y duchas	Bases adaptadas	Contrato
Parapente (13)	Muy bien	Muy bien	Muy mal	Muy mal	Muy mal	Muy mal
Espeleología (38)	Muy mal	Muy mal	Aceptable	Bien	Muy mal	Muy mal
Alpinismo (25)	Regular	Muy mal	Regular	Bien	Muy mal	Muy mal
Escalada (51)	Regular	Muy mal	Regular	Bien	Mal	Muy mal
Descenso barrancos (49)	Mal	Muy mal	Regular	Bien	Mal	Muy mal
Puenting (10)	Muy mal	Muy mal	Muy mal	Aceptable	Mal	Mal
Ala Delta (4)	Muy bien	Mal	Mal	Muy mal	Bien	Muy mal
Piragüismo (61)	Regular	Regular	Regular	Bien	Mal	Muy mal
Hidrospeed (21)	Mal	Muy mal	Regular	Bien	Mal	Muy mal
Caída libre (3)	Bien	Bien	Mal	Regular	Muy mal	Muy mal
Submarinismo (20)	Muy bien	Aceptable	Muy mal	Bien	Muy mal	Muy mal
Rafting (24)	Mal	Bien	Regular	Bien	Mal	Muy mal
Flysurf/Kitesurf (5)	Bien	Regular	Regular	Bien	Bien	Muy mal
Media de todas las actividades estudiadas	Regular	Mal	Mal	Bien	Muy mal	Muy mal

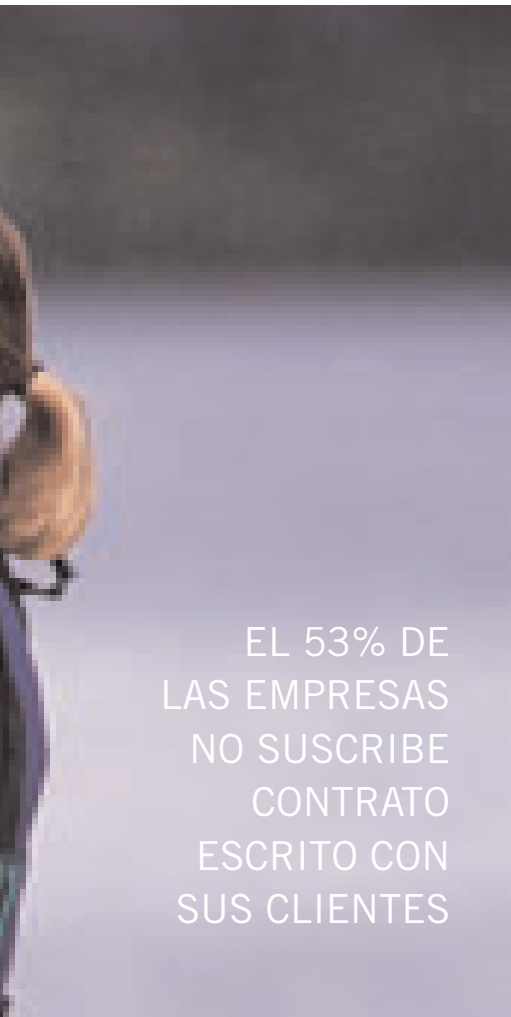
Las valoraciones son la media de las empresas estudiadas en cada una de las disciplinas deportivas. En total se analizaron 100 empresas, si bien muchas de ellas ofrecían varios de estos deportes.

* Entre paréntesis, el número de empresas que ofrecían esta modalidad deportiva.

Seguro de responsabilidad civil: todas aseguran contar con este seguro, obligatorio en este tipo de actividades, pero sólo 3 de cada 4 dicen ofrecer un seguro de asistencia sanitaria para accidente, no obligatorio pero muy recomendable. Por actividades, la peor nota en este apartado fue para el flysurf, que aprueba con un discreto aceptable. Caída libre, ala delta y parapente llegaron al bien, y el resto consiguió un “muy bien”.

Calidad de servicio y atención al cliente

También este ámbito se ha comprobado un amplio margen de mejora para las empresas de deporte aventura: el 54% de ellas suspende el examen y el 25% debe conformarse con un simple aprobado, y sólo el 15% consigue un “bien” mientras que es un muy exiguo 6% el que logra un “muy bien” de media. Los peores deportes en calidad de



EL 53% DE
LAS EMPRESAS
NO SUSCRIBE
CONTRATO
ESCRITO CON
SUS CLIENTES

servicio fueron parapente, espeleología, alpinismo, escalada, descenso de cañones y puenting. Sólo el flysurf consigue un bien y el resto se queda en un aceptable. En general, lo peor es la casi inexistencia de contratos (con lo que ello supone de falta de compromiso de estas empresas para con sus clientes) y lo poco que se tiene en cuenta a los discapacitados que desean realizar estas actividades.

Contrato escrito: el 53% de las empresas no suscribe ningún tipo de contrato por escrito con sus clientes, un requisito que varias Comunidades Autónomas exigen en sus legislaciones. Por otro lado, en muchos casos en los que se formaliza el contrato, éste es incompleto: sólo indica que el cliente acepta las condiciones impuestas por la empresa y el precio de los servicios contratados (alquiler de equipos, monitores, seguro de accidentes, condiciones de contratación y anulación).

Todos los deportes suspenden este apartado.

Cursos de aprendizaje: el 83% de las empresas ofrecen cursos, bien de iniciación bien de perfeccionamiento. Los mejores deportes en este apartado son parapente, ala delta y submarinismo, actividades que requieren de una mayor preparación. Los peores, espeleología, puenting, descenso de barrancos, hidrospeed y rafting.

Meses en los que ofrecen actividades: siete de cada 10 empresas ofrecen sus servicios durante todo el año, siempre que la meteorología lo permita.

Alquiler del equipo: el 94% de las empresas alquilan el equipo necesario para la práctica de las actividades. Este es el mejor apartado de la atención al cliente, con una nota media de excelente.

Infraestructuras disponibles: a pesar de que 8 de cada 10 disponen de una base o instalación acondicionada para la actividad, la mitad de las mismas carece de aparcamiento, mientras que un 18% ni siquiera cuenta con

vestuarios y duchas. La mitad de las empresas no tiene servicio de bar o cafetería y tan sólo un 26% ofrece restaurante, aunque al menos un 48% dispone de máquinas expendedoras de comida o bebida. Finalizando con los servicios: tan sólo la mitad de las empresas disponen de teléfonos públicos y sólo hay fuentes de agua potable en el 43% de las empresas. Las peores instalaciones se encontraron en las empresas de parapente.

Actividad o curso para discapacitados: el 68% de las empresas no organizan ningún tipo de actividad o curso para este colectivo. Los mejores deportes en este caso son el parapente, el paracaidismo y el rafting. En el otro lado de la balanza se sitúan las empresas dedicadas a la espeleología y el alpinismo.

Accesibilidad de las instalaciones: sólo 6 de cada 10 empresas admiten que no las tienen adaptadas para discapacitados. Por actividades, sólo aprueban ala delta y flysurf, el resto suspenden. ◀

Elegir la empresa de deporte aventura

- > **Haga caso del "boca a boca":** no escoja una empresa sin conocerla de antemano y sin disponer de referencias. Una vez en la empresa, un vistazo a las instalaciones y al material da una idea de la profesionalidad y seriedad de la empresa.
- > Asegúrese de que cuenta con **seguro de responsabilidad civil** y de otros seguros, como el de asistencia sanitaria en caso de accidente. Pregunte si tienen protocolo de actuación en caso de accidente y, en su caso, solicite que le expliquen en qué consiste.
- > Cerciórese de que la empresa está inscrita en el **registro de actividades turísticas** de la comunidad autónoma.
- > Compruebe que los monitores tienen las **titulaciones exigibles** y que acompañan a los clientes, en número suficiente, a la realización de la actividad.
- > Los equipos y el material a disposición de los clientes deben reunir

las **garantías de seguridad y homologaciones necesarias:** compruebe y pregunte que es así.

> La empresa debe formalizar con el cliente un **contrato por escrito** en el que consta el objeto del mismo, el desglose de los servicios y su precio.

> **Pida información** sobre destinos, itinerario a recorrer, cómo usar los equipos y materiales, conocimientos necesarios, edad mínima exigida para la práctica del deporte elegido, qué hacer en caso de peligro, medidas de seguridad previstas, etc.

> Exija **instalaciones adecuadas:** locales, aseos y duchas, vestuarios, taquillas, etc. en buen estado de mantenimiento e higiene.

> Busque una **empresa respetuosa con el medio ambiente cultural y natural.** Pregunte qué hacen al respecto.