

Uno de cada tres campings visitados suspende por deficiencias en accesibilidad y seguridad

LAS CARENCIAS SON TAMBIÉN MÁS QUE LLAMATIVAS EN LOS EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS QUE OFRECEN

- Las tiendas de campaña y los bungalows desplazan verano tras verano a las estrellas de los hoteles. El contacto continuo con la naturaleza y el ahorro que *a priori* supone alojarse en estas instalaciones son los principales motivos por los que el camping se ha convertido en una opción cada vez más buscada por los españoles. Y es que las tiendas de campaña tienen su *tirón*: en nuestro país cada año cerca de seis millones de turistas duermen bajo su techo. En España hay más de 1.168 establecimientos dedicados al camping y el caravanning. Con el fin de analizarlos y conocer en qué estado se encuentran, EROSKI CONSUMER ha visitado 100 campings en 18 provincias: 10 en Barcelona y Madrid, 7 en Alicante, Asturias, Cantabria y Valencia; 6 en Málaga, Murcia, Navarra y Sevilla; 5 en A Coruña, Granada y Guipúzcoa; uno menos en Zaragoza, 3 en Vizcaya y 2 en Valladolid, Córdoba y Vitoria. Más de la mitad (61) del total de campings estudiados estaban catalogados como de 2ª categoría, 24 eran de 1ª y los 15 restantes se engloban dentro de los campings de 3ª categoría.

CÓMO SE HIZO

En primer lugar, se contactó con los responsables de cada uno de ellos para preguntarles sobre las características más importantes de cada instalación y, posteriormente, los técnicos de la revista –haciéndose pasar por futuros clientes que deseaban ver las instalaciones– visitaron los campings. Durante el recorrido se comprobó el estado de mantenimiento del alojamiento, su accesibilidad y seguridad, la dotación de medidas de atención sanitaria así como los servicios y la información que se proporciona a los usuarios. Además, se han estudiado las diferentes tarifas que estos campings aplican en temporada alta.



La primera conclusión que se desprende es que una de cada tres instalaciones (igual que en 2007 cuando se hizo un estudio similar) suspende el examen debido a los fallos, especialmente graves, localizados en los capítulos de accesibilidad para personas discapacitadas y a ciertas carencias presentes en la seguridad de los recintos y en los servicios que ofrecen. El resto de notas no son muy distintas: aprueban con un 'aceptable' un tercio de los campings visitados y lo mismo sucede con los que obtienen notas de entre 'bien' (31 instalaciones) y solo 3 campings del centenar analizados obtienen un 'muy bien'. Por tipo de camping, la tendencia es que mientras los campings de 1ª categoría superan con un 'bien' la nota media, los de 2ª categoría registran un 'aceptable' y los de 3ª directamente suspenden el examen de la revista ('regular'). Por provincias, también hay detalles significativos: mientras los recintos visitados en Córdoba, Navarra, Valencia y Valladolid aprueban el examen de la revista con un satisfactorio 'bien', nueve de las provincias restantes no supera el mediocre 'aceptable' e incluso las hay que ni siquiera aprueban el examen, así ocurre en A Coruña, Asturias, Murcia, Sevilla y Zaragoza.

INFORMACIÓN: MEJOR EN LOS DE 1ª

Como punto de partida de la investigación, los técnicos de la revista comprobaron la dificultad para encontrar el camping al que se dirigían. El resultado fue satisfactorio: en 80 de los 100 campings se llegó al destino sin problemas.

Los campings suelen ofrecer, en la misma puerta de entrada o acceso, información al usuario. Pero solo en la mitad de las ocasiones los técnicos pudieron ver las tarifas expuestas. En la misma proporción se detallaban las normas y obligaciones que se exigían a los campistas, así como las fechas de apertura y cierre de la instalación. Una vez dentro, el técnico de la revista se dirigió a la recepción, presente en todos los campings salvo en dos casos en los que se empleaba el bar del camping para este fin. La media de horas de apertura de estas recepciones no supera las 12 horas al día. La primera impresión de las instalaciones es importante, pero también lo es que el campista reciba un buen trato por parte los recepcionistas: algo que resultó satisfactorio todos los campings analizados. Asimismo, se agradece que el camping ofrezca en un primer momento un plano o mapa donde se sitúen los diferentes servicios para que el usuario no se desoriente, algo que solo ofrecía el 50% de las instalaciones visitadas.

Los turistas que acuden a nuestro país en vacaciones son en muchas ocasiones extranjeros, por eso es recomendable que los carteles o señales se ofrezcan también en varios idiomas. La información está en castellano en todos los establecimientos visitados, sin embargo solo 65 la ofrecen en más idiomas (inglés, francés, alemán o lenguas autonómicas).



En líneas generales, la información más completa se ofrece en los campings visitados en Valladolid y Navarra ('muy bien') y Murcia, Madrid, Guipúzcoa, Córdoba, Barcelona y Alicante (comparten un 'bien').

EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS: ESCASOS Y MEJORABLES

Buena parte de la satisfacción de los clientes de un camping depende del equipamiento y los servicios que ofrece. Una de las conclusiones de la investigación es que este capítulo precisa importantes mejoras ya que la valoración global que se merece no escapa del 'aceptable'. No obstante, la mejor oferta de equipamientos se observó en los recintos analizados en Álava, Alicante, Barcelona, Córdoba, Valencia y Valladolid ('bien'), al contrario que en A Coruña, Sevilla y Murcia (los dos primeros comparten un 'regular' mientras que los campings murcianos suspenden con un 'mal'). Por categorías, las notas oscilan entre el 'bien' con el que se reconoce el trabajo de los campings de 1ª categoría, el 'aceptable' para los de 2ª hasta el suspenso ('regular') otorgado a aquellos que se engloban en la 3ª categoría.

Muchos aprovechan estos días de vacaciones para practicar deporte. Nuestra visita dejó patente que los campings no siempre disponen de instalaciones para ello: solo alrededor de una veintena de espacios cuentan con terreno para la práctica del fútbol, el baloncesto o el fútbol, en apenas 33 instalaciones había canchas polivalentes para varios deportes, únicamente 27 campings tenían pistas de tenis y solo 7 instalaciones contaban con su propio gimnasio. No sucede lo mismo con las piscinas. Y es que solo uno de cada cuatro campings no contaban ni siquiera con una.

Otro aspecto muy valorado, en especial por las familias con hijos, es que los campings tengan

VALORACIÓN DE LOS CAMPINGS POR PROVINCIAS, SEGÚN EROSKI CONSUMER

Provincia	Información al usuario ⁽¹⁾	Mantenimiento y limpieza ⁽²⁾	Accesibilidad ⁽³⁾	Equipamiento y servicios ⁽⁴⁾	Seguridad y asistencia médica ⁽⁵⁾	NOTA FINAL
A CORUÑA	Aceptable	Aceptable	Mal	Regular	Mal	Regular
ÁLAVA	Aceptable	Muy Bien	Mal	Bien	Aceptable	Aceptable
ALICANTE	Bien	Muy Bien	Mal	Bien	Aceptable	Aceptable
ASTURIAS	Aceptable	Bien	Muy Mal	Aceptable	Regular	Regular
BARCELONA	Bien	Muy Bien	Mal	Bien	Aceptable	Aceptable
CANTABRIA	Regular	Bien	Mal	Aceptable	Aceptable	Aceptable
CÓRDOBA	Bien	Muy Bien	Aceptable	Bien	Bien	Bien
GRANADA	Aceptable	Excelente	Mal	Aceptable	Bien	Aceptable
GUIPÚZCOA	Bien	Excelente	Regular	Aceptable	Bien	Aceptable
MADRID	Bien	Muy Bien	Mal	Aceptable	Aceptable	Aceptable
MÁLAGA	Aceptable	Muy Bien	Regular	Aceptable	Bien	Aceptable
MURCIA	Bien	Muy Bien	Mal	Mal	Aceptable	Regular
NAVARRA	Muy Bien	Muy Bien	Mal	Aceptable	Bien	Bien
SEVILLA	Aceptable	Bien	Mal	Regular	Regular	Regular
VALLADOLID	Aceptable	Aceptable	Mal	Bien	Muy Bien	Bien
VALLADOLID	Muy Bien	Excelente	Aceptable	Bien	Bien	Bien
VIZCAYA	Regular	Bien	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable
ZARAGOZA	Regular	Bien	Mal	Aceptable	Regular	Regular
NOTA MEDIA	Aceptable	Muy Bien	Mal	Aceptable	Aceptable	Aceptable

Se visitaron un total de 100 campings en 18 ciudades españolas: 10 en Barcelona y Madrid; 7 en Alicante, Asturias, Cantabria y Valencia; 6 en Málaga, Murcia, Navarra y Sevilla; 5 en A Coruña, Granada y Guipúzcoa; uno menos en Zaragoza, 3 en Vizcaya y 2 en Valladolid, Córdoba y Vitoria. Más de la mitad (61) del total de campings estudiados estaban catalogados como de 2ª categoría, 24 eran de 1ª y los 15 restantes se engloban dentro de los campings de 3ª categoría. **1. Información al usuario:** se ha analizado la cantidad y variedad de información que se facilita a los clientes por medio de mapas o planos para orientar al campista en el interior del recinto; así como si hay libros de reclamaciones o buzón de sugerencias. **2. Mantenimiento y limpieza:** en este sentido se ha estudiado si el camino o carretera de acceso a la instalación se encontraba asfaltada, además de revisar la limpieza y mantenimiento del camping en general y de los baños, cafetería, zona de juegos infantiles, fregaderos de platos o lavaderos de ropa. Dentro de este capítulo se ha estudiado, además si el camping ha dispuesto contenedores para la recogida de basura general así como de otros residuos para su reciclaje. **3. Accesibilidad:** se ha comprobado el grado de accesibilidad de las instalaciones, aseos, fregaderos públicos, plazas de aparcamiento en los recintos cerrados como bar, cafetería, supermercado, zona de recepción, zona de juegos infantiles... Se ha tenido en cuenta, además, si el camping se encuentra adaptado para invidentes (carteles en braille). **4. Equipamientos y servicios:** se ha valorado la dotación de servicios existente en cada camping como por ejemplo el número de duchas, aseos, fregaderos, lavadoras, etc., la existencia de espacios deportivos y de juegos para niños, la disponibilidad de plazas de aparcamiento, las actividades de ocio ofrecidas en cada camping, la dotación de papeleras, farolas, bancos, fuentes, etc., la disposición de supermercado, bar, restaurante, consigna, piscina, cajeros, servicio de correos, acceso a Internet, venta de prensa, etc. Asimismo, se ha observado la disposición de agua caliente en las zonas de uso común (duchas, fregaderos, etc.). **5. Seguridad y asistencia médica:** se ha comprobado la presencia de vigilantes (de día y de noche), la presencia de elementos anticendidos (extintores, mangueras, rociadores de agua, etc.), puertas, luces, y salidas de emergencia, la iluminación en las instalaciones, la presencia de elementos potencialmente peligrosos (tendido eléctrico no soterrado, torres de alta tensión), etc. Asimismo, se ha valorado la existencia de servicio médico y la dotación de servicios como botiquín, sala de curas o enfermería, así como la presencia de socorristas en las piscinas. También se ha valorado la información facilitada al usuario sobre medidas de alarma, evacuación o emergencia y la limitación de velocidad a los vehículos dentro del recinto.

Los campings, según su categoría



Camping de "lujo". En la entrada muestra un cartel con cuatro tiendas-triángulos que indican su categoría. Todas las parcelas disponen de electricidad y el agua caliente está presente en todos los servicios sanitarios generales y en todas las duchas. Este tipo de camping ofrece un servicio de custodia y de cajas fuertes individuales.



Camping de 1ª. Placa distintiva de tres tiendas-triángulos. Disponen de teléfono en cabinas individuales, agua caliente en todos los servicios sanitarios generales y en el 50% de las duchas y cajas fuertes individuales. La electricidad llega al 75% de las parcelas y los servicios adicionales no distan mucho de la categoría anterior.



Camping de 2ª. Placa distintiva con dos tiendas-triángulos. La principal diferencia con el anterior es la ubicación, por lo general algo más alejada del "mejor lugar", pero la calidad del resto de los servicios es casi equiparable.



Camping de 3ª. Placa de una tienda-triángulo. En aspectos como número de lavabos, características del suelo y superficie entre campistas suelen ser algo inferiores a los de 2ª categoría.

zonas de juegos infantiles: prácticamente la totalidad de los campings visitados (85 del centenar analizados) las tienen y además, en buen estado de mantenimiento.

En el apartado de hostelería y restauración, salvo un ejemplo en Murcia, el resto de campings analizados dispone de al menos un bar. Ocho de cada diez tiene supermercado y tres de cada cuatro cuentan con un restaurante (el precio medio del menú del día es de 10 euros). El bar fue parada obligatoria durante esta visita, aunque 11 de ellos estaban cerrados ya que aún no había comenzado la temporada. En la mayoría de los casos la limpieza era correcta en la cafetería aunque en 33 de ellos no se ofrece la lista de precios al usuario y en 21 instalaciones aparece pero apenas se ve la información.

Estar en medio del campo no tiene que estar reñido con las nuevas tecnologías. Algo más de la mitad de los campings ofrece una zona con ordenadores donde poder navegar por la red. Si uno prefiere emplear su propio ordenador, en casi nueve de cada diez se ha habilitado zona wifi. A la cola de la innovación se encuentran 14 campings, la mitad de ellos de 2ª categoría, otros cinco de 3ª y, paradójicamente, dos de primer nivel. En ninguno de ellos hay posibilidad de acceder a Internet ni a través de wifi o de zona de ordenadores.

¿MÉDICO? NO, SOLO BOTIQUÍN

Ante cualquier problema de salud nadie duda en acudir a un centro sanitario, pero si el alojamiento donde nos encontramos dispone de servicio médico, mucho mejor. Una buena asistencia médica dice mucho de la instalación donde estemos acampados, algo que no se cumple en dos ins-



talaciones (ambas de 3ª categoría) que, por no tener, no tienen ni un sencillo botiquín. Del resto, solo ocho de ellos ofrecen un servicio médico (la mitad son de 1ª categoría y la otra mitad de 2ª), 15 cuentan con una enfermería totalmente acondicionada y 30 ofrecen una sala para realizar curas de emergencia. Lo más llamativo es que la mayoría de instalaciones (89) dispone únicamente de un botiquín de primeros auxilios. Curiosamente, la mejor dotación sanitaria se localizó en campings de 2ª categoría.

En cuanto a la seguridad de estas instalaciones, la primera precaución que se debe tomar es que el camping no esté situado en zonas peligrosas, como cauces de ríos. Estos se cumple en todos los casos en las localizaciones estudiadas. Pero la seguridad también debe estar presente en el interior del camping. En este sentido, el 88% disponen de un plan de emergencia (obligatorio en determinadas comunidades autonómicas pero recomendable para cualquier instalación), otro 6% ha pensado en ello alguna vez pero no lo ha materializado por escrito y otro 6% ni siquiera cuenta con ello. Estos últimos consideran que "no es necesario". De las instalaciones que sí disponen de este plan de emergencia, más de tres de cada cuatro asegura que revisa ese proyecto de seguridad cada año, un 18% prefiere hacerlo al principio de la temporada y un 3% considera que es suficiente cada dos años. De nada serviría

Cómo elegir el mejor camping

Localización: el camping debe estar perfectamente señalizado para que el campista no dé vueltas innecesarias tratando de encontrarlo. Asimismo, y una vez dentro del camping, conviene que todos los equipamientos y servicios estén indicados para que el usuario no se pierda buscando los baños, la piscina, la recepción o el supermercado.

Seguridad: todo el recinto de las instalaciones debe estar vallado y contar con servicios de seguridad. Asimismo, debemos comprobar que se encuentre situado en un terreno seguro (nada de terraplenes, ramblas, lechos secos de río o espacios cercanos a zonas de poca salubridad). Además, la seguridad también pasa por contar con un buen plan de actuación en caso de emergencia.

Profesionalidad: el personal que atiende el camping debe ser profesional y estar disponible para atender las necesidades y problemas que puedan surgirle al campista en su alojamiento. Cuando llegue el campista, lo ideal sería que le explicasen todo lo referente a la programación y horarios de servicios y actividades, localizaciones, qué hacer en

caso de emergencia, normas que deben cumplirse dentro del camping o posibles pagos extras (aparcamiento, servicio de lavandería...).

Limpieza: las zonas de acampada deben estar perfectamente acondicionadas, limpias y a ser posible con suficientes zonas de sombra para los días de más calor. Higiene y buen estado de conservación que se mantendrán en los baños, piscina, zonas deportivas, lavaderos de ropa y fregaderos de platos o instalaciones interiores (bar, restaurante, salón social, recepción, supermercado...).

Asistencia sanitaria: al menos un botiquín de emergencia, es el mínimo que debería tener todo camping. De esta forma se podrán atender las lesiones más leves sin tener que acudir, si no es necesario, a un centro hospitalario.

Reclamaciones: si la estancia no ha salido como uno esperaba, el camping deberá tener a disposición del cliente un libro de reclamaciones así como hojas de sugerencias para recoger los comentarios y quejas de los usuarios.

contar con ese plan de emergencia si el personal que trabaja en el camping no está instruido en materia de prevención y seguridad en caso de accidente. En este caso, los resultados son optimistas, ya que los trabajadores de prácticamente todos los campings (menos cuatro de 2ª categoría) aseguran saber qué hacer en caso de peligro para los campistas. Sin embargo, en el último año apenas uno de cada cuatro realizó un simulacro de emergencia (14 de ellos eran de 2ª categoría, 9 de 1ª categoría y uno más de 3ª) y ninguno de los analizados en Córdoba, Guipúzcoa, Sevilla, Vizcaya y Zaragoza.

Durante la visita, los colaboradores observaron que apenas en un 3% de los campings (dos de A Coruña y uno de Murcia) analizados no se dispone de ningún sistema de seguridad: ni vigilantes ni cámaras de seguridad; mientras que de los que sí tienen, 44 ofrecen tanto vigilantes como video vigilancia. Además, en más de la mitad de los espacios visitados se vieron señales de tráfico para moderar la velocidad dentro del camping (la mayoría de ellas situaba en 10 km/h la velocidad máxima permitida en todo el recinto) y tomas de electricidad de las parcelas protegidas (salvo en un caso de Barcelona y otro de Murcia).

CAMPINGS, INACCESIBLES PARA ALGUNOS

Accesibles para todos, así deberían ser los campings pero en realidad no lo son: de los 100 vi-



La mayoría de campings solo
dispone de un botiquín
de primeros de auxilios

Ningún camping está adaptado para los discapacitados visuales



sitados por EROSKI CONSUMER 40 de ellos no están adaptados, 31 de ellos solo han pensado en las personas discapacitadas a la hora de hacer más accesibles los aseos y apenas cuatro de ellos han adaptado la zona del restaurante, la recepción o la piscina. De los 100 campings analizados, 25 instalaciones sí cuentan con todas sus instalaciones adaptadas para recibir a campistas que sufran algún tipo de discapacidad física (especialmente en los dos visitados en Valladolid). Si la realidad para las personas en silla de ruedas es poco satisfactoria, la situación se vuelve peor para los invidentes: ningún camping está preparado para las personas con problemas de visión.

La conclusión final es que en el capítulo de la accesibilidad no importa la categoría del camping. Del centenar de espacios visitados por la revista, los de 1ª categoría no logran más que un 'regular' de nota media en accesibilidad y las otras dos categorías comparten valoración ('mal').

LOS MÁS LIMPIOS, LOS DE 1ª Y 2ª

Un camping puede ser seguro, barato, accesible o con buenos servicios y equipamientos, pero de nada vale si las instalaciones no se encuentran en un estado óptimo de conservación y la limpieza brilla por su ausencia. En este apartado, no hay diferencias entre los campings de 1ª y 2ª categoría (la limpieza en ambos casos se ha valorado con un 'muy bien') y los de la categoría más baja,



que se conforman con un correcto 'bien'.

Si se examina el estado de los servicios de los que dispone el camping, solo en cuatro de ellos el bar se encontraba falto de higiene, igual que sucedía en los aseos de dos campings de Sevilla y A Coruña y otro más en Madrid. Por último, la zona infantil de la mitad de las instalaciones visitadas en Zaragoza y uno de cada cuatro de A Coruña estaban realmente sucias. Los lavaderos de ropa y fregaderos están en buenas condiciones en prácticamente todos los campings analizados. Aunque llama destaca negativamente la nula limpieza observada en un camping ubicado en A Coruña.

Una buena herramienta para poder mantener estos espacios más limpios es disponer de contenedores de reciclaje para los campistas. En casi todos los campings visitados había contenedores para depositar la basura orgánica, aunque había disparidades en la dotación del resto de contenedores: un 65% cuenta con contenedores para el papel y para el plástico, un 78% para recipientes de vidrio y un 69% para depositar pilas.

LOS CAMPINGS DE BARCELONA, ENTRE LOS MÁS CAROS

El camping se ha convertido en una alternativa de alojamiento para pasar unos días al aire libre y a un precio más económico. Esa es, al menos, la creencia popular. Para comprobarlo y con el fin de comparar precios, EROSKI CONSUMER solicitó a los propios establecimientos el precio de una estancia para dos supuestos: un matrimonio con un hijo que quiere alojarse con su tienda de campaña familiar durante la primera quincena de agosto (temporada alta) y el segundo supuesto, misma familia pero en lugar de alojarse en tienda lo hacen en caravana.

Apenas hay diferencias de precio: 460 euros en caso de usar la tienda y 464 para la pernocta en caravana. Así, el coste medio, independientemente del elemento de acampada, se sitúa en los 462 euros; un 22% más caro con respecto a las conclusiones del estudio de 2007; eso sí, el IPC en estos años ha aumentado algo más de un 9%. Por encima de ese precio medio se encuentran campings localizados en Vizcaya, Valladolid, Málaga,

Guipúzcoa, Cantabria y Barcelona (en este caso sus tarifas medias son las más onerosas del estudio); mientras que las instalaciones visitadas en el resto de provincias son más económicas, especialmente los campings visitados en Sevilla. Los técnicos de EROSKI CONSUMER también solicitaron a los responsables de los campings los precios que se abonan por adulto, niño, coche, tienda familiar y caravana que se incluyen en la siguiente tabla.

En algunos campings, se debe abonar, además de las tarifas anteriores, una cantidad determinada por usar ciertas instalaciones o servicios; de los 91 campings que disponen de lavadora automática, uno de ellos ofrece el lavado gratis mientras que en el resto cuesta entre uno y seis euros. Lo mismo sucede con la secadora automática (disponible en 61 campings): uno de ellos no cobra nada por usarla y en el resto el precio oscila entre los 0,20 céntimos de euro y los seis euros. Algo curioso es que te cobren por una ducha de agua caliente, sucede en seis de los 100 campings visitados, donde hay que hacer un desembolso que varía entre los 0,5 céntimos de euro y los cuatro euros.

MÁS INFORMACIÓN

www.consumer.es

LOS PRECIOS* EN LOS CAMPINGS

Provincia	Precio entrada adulto	Precio entrada infantil	Precio estancia diaria en tienda familiar	Precio estancia diaria en caravana	Precio diario coche
A CORUÑA	4,75	3,48	4,65	6,25	4,11
ÁLAVA	5,65	4,65	--	--	5,65
ALICANTE	5,97	4,75	--	--	--
ASTURIAS	4,91	4,09	5,62	6,79	4,33
BARCELONA	6,89	5,71	8,22	10,44	7,92
CANTABRIA	5,28	4,33	6,25	6,92	5,08
CÓRDOBA	5,47	4,72	--	--	4,55
GRANADA	5,02	3,87	5,17	5,32	--
GUIPÚZCOA	5,10	4,59	5,27	--	--
MADRID	5,61	5,73	6,05	6,32	5,54
MÁLAGA	5,65	4,31	6,56	16,75	--
MURCIA	4,06	3,60	3,87	4	3,87
NAVARRA	5,69	4,80	5,91	6,57	6,06
SEVILLA	4,29	3,35	4,70	4,61	4,04
VALENCIA	4,35	3,47	4,47	5,27	4,60
VALLADOLID	6,55	5,20	--	7,75	5,60
VIZCAYA	5,95	4,50	--	--	--
ZARAGOZA	4,77	4,06	5,53	5,92	4,23
MEDIA	5,42	4,40	5,68	6,8	5

* Cantidades expresadas en euros. Media de tarifas año 2011 en los campings visitados por EROSKI CONSUMER en temporada alta. (--) Precio incluido en el precio global de la parcela.