

**RECOMENDACIONES PARA LA GESTIÓN Y USO
DE ESTABLECIMIENTOS
DE CAMPING**

NOVIEMBRE DE 2003

DEPARTAMENTO DE FOMENTO PRODUCTIVO
DIRECCION REGIONAL DE TURISMO
REGION DEL BIOBIO

INDICE DE CONTENIDOS

- 1.- Introducción**
- 2.- Conceptos Básicos**
 - 2.1 Camping
 - 2.2 Sitios
 - 2.3 Instalaciones anexas
- 3.- Recomendaciones de limpieza y mantención de instalaciones**
 - 3.1 Servicios Higiénicos
 - 3.1.1 Baños
 - 3.1.2 Lavamanos
 - 3.1.3 Duchas
 - 3.2 Lavaderos
 - 3.3 Sitios
 - 3.4 Basureros
- 4.- Personal Requerido**
- 5.- Deberes de la administración**
- 6.- Reglamento Interno**
 - 6.1 Aspectos administrativos
 - 6.2 Servicios comunes
 - 6.3 Seguridad
 - 6.4 Normas Específicas
- 7.- Formularios, Libros y archivadores**
 - 6.1 Registros necesarios de implementar
 - 6.2 Estadísticas
 - 6.3 Libro de reclamos y sugerencias
- 8.- Primeros auxilios**
- 9.- Servicios adicionales**
 - 9.1 Caminatas, excursiones
 - 9.2 Paseos en bote
 - 9.3 Arriendo de caballos
 - 9.4 Venta de abarrotes y otros
- 10.- Atención al turista**
 - 10.1 Conciencia Turística
 - 10.2 Funciones del informador turístico
- 11.- Recomendaciones para una salida de montaña**

1.- INTRODUCCION

En la última década, las áreas rurales han registrado un notable crecimiento de la actividad turística. Cada día, son más las personas que buscan un encuentro con la naturaleza y para ello recorren diferentes zonas del país tratando de encontrar paisajes naturales que le brinden unas tranquilas y felices vacaciones.

La situación descrita ha derivado en un nuevo ciclo de desarrollo para algunas zonas turísticas del país, lo que ha favorecido el surgimiento de una oferta de productos vinculados al ambiente rural, destacándose la instalación de una gran cantidad de establecimientos de camping.

Lo anterior, ha motivado la elaboración del presente documento, el cual tiene por objetivo orientar la gestión y uso de este tipo de establecimientos, de manera de mejorar la atención y calidad de los servicios turísticos que ofrecen.

Además de la definición de conceptos básicos, se entregan recomendaciones de limpieza y mantención de instalaciones, personal necesario para la operación del establecimiento, deberes de la administración, servicios adicionales necesarios de ofrecer a los turistas, recomendaciones de cómo atender de la mejor forma al turista.

2.- CONCEPTOS BASICOS

2.1 Camping se define como aquel establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico a personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casas rodantes u otros medios similares. (Reglamento sobre Clasificación, Calificación y Registro de Establecimientos de Alojamiento Turístico.)

2.2 Sitios: sectores delimitados dentro del camping, destinados a instalar las carpas, casas rodantes, u otros, en forma independiente.

2.3 Instalaciones Anexas: son aquellas destinadas a dar servicios a los albergados, entendiéndose por tales: la administración, dependencias del personal, establecimientos de alimentos, servicios higiénicos, lavaderos de ropa, campos deportivos, piscinas, etc.

3.- RECOMENDACIONES DE LIMPIEZA Y MANTENCION DE INSTALACIONES

3.1 Servicios Higiénicos

Uno de los aspectos fundamentales que busca y exige el visitante es contar con baños e instalaciones limpias. Esto le proporciona seguridad y confianza en que las cosas se están haciendo bien, disminuyendo además el riesgo de infecciones y enfermedades.

No se deben ahorrar esfuerzos en este sentido; los servicios higiénicos e instalaciones pueden ser sencillas pero siempre deben mantenerse muy limpias. En este sentido, se observa que cuando la gente encuentra un baño limpio se preocupa de no ensuciar, por el contrario, cuando el visitante encuentra un baño sucio y sin mantención, continúa ensuciando y trata de salir lo más rápido posible del lugar para no volver.

3.1.1 Mantención de Baños:

Para mantener en buen estado los baños de su camping, debe preocuparse de:

- Ø Mantener en buen estado las condiciones de los inodoros con su respectiva tapa y buen funcionamiento del estanque.
- Ø Asear los baños mínimo tres veces al día preferentemente a las 08:00; 14:00; 20:00 hrs y reponer permanentemente el papel higiénico .
- Ø Mantener un papelerero en buen estado con un tamaño adecuado y una bolsa plástica que se esté cambiando en forma permanente en cada uno de los baños.
- Ø Cantidad de baños en funcionamiento de acuerdo al flujo de visitantes. (mínimo un baño por cada 4 sitios).
- Ø La eliminación de residuos líquidos debe hacerse en ductos cerrados, dispuestos a la red de alcantarillado o pozos sépticos, los que deben estar debidamente autorizados por el servicio de salud.
- Ø Los pisos deben ser de un material lavable y fácil de asear.
- Ø Mantener el lugar siempre seco y en buen estado para la seguridad y comodidad del turista.

- Ø Las instalaciones eléctricas deben estar en buen estado y los interruptores deben estar en lugares visibles. Cualquier tipo de instalación debe estar autorizada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
- Ø Las paredes deben mantenerse siempre limpias.
- Ø Deben mantenerse a disposición del turista las 24 horas del día con luz y agua.
- Ø Deben contar con una buena ventilación.
- Ø Debe existir un reglamento de uso de baños y duchas, el cual debe estar en un lugar visible para que el turista se informe y cumpla las reglas en forma rigurosa.

3.1.2 Lavamanos:

- Ø Las llaves de los lavamanos deben abrir y cerrar sin problemas, evitando desaprovechar el flujo de agua.
- Ø Los lavamanos deben complementarse con un espejo y suficiente espacio para dejar: jabón, cepillo, pasta de dientes, toalla, entre otros.

3.1.3 Duchas:

- Ø Las paredes deben ser de un material duradero, que no se deteriore a causa de la humedad ni de otros factores.
- Ø El nivel del piso de la ducha debe ser por lo menos 10 cm. más bajo que el nivel del pasillo para evitar posibles escapes de agua.
- Ø Las puertas o cortinas deben cumplir la función de evitar que el agua de la ducha se filtre fuera de ésta, cubriendo completamente la entrada.
- Ø La ducha debe contar con los implementos adecuados para la comodidad del usuario (lugar donde dejar el shampoo, jabón, perchas para colgar la ropa y toalla, entre otros).
- Ø Se debe tener un lugar frente a cada ducha o cerca de éstas, donde el visitante pueda vestirse cómodamente y debe contar con bancas y perchas.
- Ø El aseo debe hacerse tres veces al día preferentemente en un horario que no incomode al turista.

- Ø Los lavamanos y duchas deberán proporcionar agua caliente por un período mínimo de 5 horas diarias, según horario preestablecido.

3.2 Lavaderos:

- Ø Deben existir lavaderos diferentes para ropa y vajilla.
- Ø Llaves, desagües y tapones deben estar en buen estado para que el agua fluya sin ningún problema.
- Ø Cada lavadero debe contar con una superficie plana para dejar la ropa o vajilla.

3.3 Sitios:

- Ø Cada lugar de estadía debe cumplir con el reglamento general del camping, como: divisiones, lugar donde instalar la carpa, mesón y asientos, lugar para cocinar (asaderas y espacio para cocinilla), techo que dé sombra si no cuenta con árboles cerca que la faciliten, y espacio para dejar el vehículo si no cuenta con estacionamiento.
- Ø Cada sitio debe tener un basurero con tapa donde dejar la basura diariamente.

3.4 Basureros de uso común:

- Ø Deben tener una tapa hermética para evitar malos olores en el ambiente y moscas.
- Ø Deben tener una bolsa que esté de acuerdo a la capacidad del basurero.
- Ø Idealmente deben existir tres tipos de basureros: Basura orgánica, vidrios y otros.
- Ø Como mínimo debe existir un basurero cada cuatro sitios.
- Ø Deben estar en un lugar visible y de fácil acceso, pero a una distancia adecuada de manera que no incomode al turista.

- Ø Debe existir una señalización que indique el lugar donde estén ubicados y el tipo de basura que se debe depositar en cada uno de ellos.
- Ø Es necesario asearlos una vez al día para evitar malos olores y moscas.
- Ø Se debe retirar la basura todos los días.

4.- Personal Mínimo Requerido para la atención de un área de camping

- Ø 1 Administrador, encargado de mantener al día la documentación, cuentas, estadísticas, rendiciones, control, bodegas e inventarios.
- Ø 1 encargado de efectuar los cobros y mantener contacto con los visitantes
- Ø 2 encargados de aseo, recolección de basura y mantenciones necesarias.
- Ø 1 encargado de la seguridad y de primeros auxilios

El personal antes indicado es el mínimo, su aumento dependerá de la magnitud del complejo y la demanda de los visitantes. Se recomienda que el personal que trabaje directamente con el cliente posea las siguientes características:

- Ø Ser amable y cordial. Tener un buen trato con el público. Una sonrisa siempre tiene efectos positivos, aún con clientes difíciles.
- Ø Entregar información clara y precisa. Si no se tiene la información a mano, o si se tienen dudas, es preferible decirlo. Las confusiones ocasionan malos ratos;
- Ø Mantener siempre un buen aseo y presentación personal.
- Ø Ser responsable, es decir, cumplir con las normas impuestas por la organización.
- Ø Ser tolerante, poner atención al interlocutor y conversar con los visitantes cuando ellos lo necesiten.
- Ø Preguntar a los turistas si necesitan algo o están bien atendidos.
- Ø No esperar ni pedir propinas o regalos especiales. Aceptarlos sólo si al visitante le nace hacerlo.

5.- Deberes de la administración:

- Ø La administración del camping debe entregar al usuario, a su llegada, un folleto explicativo con las condiciones de uso y reglamentos interno.
- Ø Los precios deben ser exhibidos en un lugar visible.
- Ø Debe contar con señalización clara de estacionamiento, sitios, baños (Damas – Varones), basureros, entre otros.
- Ø Se debe tener la patente de camping a la vista.
- Ø Se debe contar con implementos de Primeros Auxilios, un botiquin bien equipado y personal que cuente con un mínimo de conocimiento de cómo actuar ante una emergencia.
- Ø Mantener el camping resguardado y tener un control de quien entra y sale del recinto.
- Ø Es necesario contar con servicio telefónico, en caso contrario se debe mantener operativo un equipo de radio .
- Ø El personal debe tener una actitud cordial y estar disponible para ayudar al turista ante cualquier problema que se presente.
- Ø Se debe contar con un extintor a la vista y en buenas condiciones, lo cual implica realizarle un mantenimiento frecuente y no dejar pasar la fecha de vencimiento.
- Ø Es muy importante implementar un libro de sugerencias y reclamos, el que deberá permanecer en un lugar visible, donde los turistas puedan tener un fácil acceso a él.

5.1.- Fijación de Reglamento Interno

El desarrollo de las actividades de un camping, conlleva la convivencia de numerosas personas, con distintos intereses y costumbres, quienes permanecen por periodos prolongados compartiendo servicios comunes. Producto de ello, se pueden generar situaciones conflictivas, que es preciso evitar.

En este sentido la administración del camping tiene un papel fundamental en cuanto a velar por la grata convivencia de los usuarios. Para ello y aunque no se exige, es imperativo que cada establecimiento defina un Reglamento Interno, documento que debe contener las disposiciones básicas que rijan la vida en el interior del camping.

5.1.1 En cuanto a aspectos administrativos, el Reglamento debe contener información sobre los procedimientos establecidos para el registro, variaciones y salidas de grupos, así como de los horarios y características generales de los servicios disponibles.

5.1.2 En lo que se relaciona con los servicios comunes, el Reglamento Interno debe consignar las características y restricciones para el uso de la infraestructura básica y tipos de artefactos, así como la constancia de su derecho a solicitar en última instancia el retiro de aquellas personas que no hagan un buen uso de las instalaciones.

5.1.3 Respecto a la seguridad, debe consignar aspectos relacionados con normativa de tránsito interno, zonificación de áreas de esparcimiento, ruidos molestos y existencia y atribuciones de personal de vigilancia.

5.2 Normas Específicas para los turistas

Como una manera de evitar alteraciones al medio ambiente, y para una mayor tranquilidad de los visitantes, es conveniente establecer algunas reglas básicas de comportamiento. A continuación se enumeran las principales normas que los visitantes deberían respetar:

Dentro del área de acampar y en sus alrededores queda estrictamente prohibido lo siguiente:

- Ø Causar deterioro en las instalaciones existentes.
- Ø Vaciar o depositar basuras, productos químicos, desperdicios o desechos de cualquier naturaleza o volumen en los cursos de agua o en lugares no habilitados para tales efectos.

- Ø Ingresar al sector sin autorización o sin haber cancelado el derecho de ingreso o de uso de instalaciones.
- Ø Pernoctar, merendar, hacer fuego o transitar en los lugares o sitios que no se encuentren expresamente habilitados o autorizados para ello.
- Ø Destruir o dañar bienes culturales, así como su transporte, tenencia y comercialización.
- Ø Portar armas de fuego, incluso aquellas que funcionan con aire comprimido
- Ø Cortar o extraer ejemplares de flora
- Ø Capturar o dar muerte a ejemplares de fauna
- Ø Introducir ejemplares de flora y fauna ajenos al lugar.

5.3.- Formularios, Libros y Archivadores

Es recomendable contar con una serie de registros, lo que ayuda a manejar adecuadamente un área de acampar. Además, el estudio y análisis posterior permite obtener información valiosa para las próximas temporadas y mejorar permanentemente la calidad y los servicios entregados.

Dentro de los registros que es necesario implementar, es posible mencionar los siguientes:

5.4 Registros necesarios de implementar

- Ø Registro de ingreso de visitantes
- Ø Registro estadísticas camping
- Ø Reserva sitios de Camping
- Ø Rendición de ingresos
- Ø Registro de excursión
- Ø Control de bodega
- Ø Fichas de inventario

- Ø Libro de reclamos y sugerencias
- Ø Libros de contabilidad

5.5 Estadísticas

Como se mencionó, el análisis y el estudio detenido de los registros permite obtener mucha información. Si esta información se ordena adecuadamente es posible obtener conclusiones que ayudan a mejorar el negocio.

Principales estadísticas:

- Ø Número de personas que visitan el lugar y sus características: hombres - mujeres, adultos - niños, chilenos - extranjeros, nivel de ingreso, preferencias.
- Ø Número de personas que hacen uso de instalaciones (pernoctaciones)
- Ø Ingresos generados durante el año

5.6 Libro de reclamos y sugerencias

La finalidad de este libro es conocer las observaciones e inquietudes de los visitantes y poder mejorar alguna situación que no haya sido detectada por el personal. La idea es mantenerlo a la vista y a disposición de cualquier visitante, señalando claramente dónde escribir los reclamos y dónde escribir las sugerencias.

Los reclamos siempre deben ser respaldados por el nombre, dirección, RUT y firma de quién los emite, para así responder a su inquietud.

5.7 Primeros auxilios

Se entiende por primeros auxilios la atención inmediata y temporal dada a víctimas de accidentes o situaciones de emergencia antes y hasta recibir ayuda médica. Para poder atender los accidentes o situaciones de emergencia, se debe contar con un botiquín, el cuál debe mantener como mínimo:

- Ø Un mueble botiquín con llave.
- Ø Agua oxigenada de 10 volúmenes
- Ø Gasa y apósitos esterilizados en paquetes separados
- Ø Vendas triangulares y de rollo (mínimo 10)
- Ø Algodón Hidrófilo

- Ø 1 carrete de tela adhesiva
- Ø Analgésicos
- Ø 1 pinza quirúrgica
- Ø 1 par de tijeras
- Ø Alcohol
- Ø Povidona yodada
- Ø Cartones o tablillas para entablillar
- Ø Jabón germicida
- Ø Gotas oftalmínicas
- Ø Anti inflamatorios
- Ø Crema para quemaduras.
- Ø Parches adhesivos
- Ø Aspirinas

6. Servicios adicionales

El negocio de un área de acampar se complementa muy bien con la realización de otras actividades y servicios que es posible realizar, dependiendo de las características de cada lugar. Algunos servicios adicionales que es posible ofrecer son los siguientes:

6.1 Caminatas y excursiones guiadas

Una de las actividades que atrae mayor atención de los visitantes, es salir de excursión hacia las montañas que se encuentran en la zona. Muchas veces estas excursiones comienzan como simples paseos por las cercanías del camping y posteriormente pueden llegar a extenderse por el día entero.

En ambos casos el personal del camping debe prestar suficiente atención para prevenir accidentes y eventos no deseados.

Es necesario realizar programas turísticos que incluyan: atractivos a visitar, duración, precios, dificultades si las hubiese y para qué tipo de personas es recomendable la actividad.

Recomendaciones para una Salida de Montaña

A continuación se presenta una serie de indicaciones que deben ser transmitidas a las personas que quieran desarrollar esta actividad:

- Ø Documentarse previamente de la Zona a visitar (Ruta, mapas, horas de caminata, etc.).
- Ø Salir con alguna persona que conozca la zona, o que tenga EXPERIENCIA

comprobable en MONTAÑISMO.

- Ø JAMÁS SALIR SOLO, las excursiones deben realizarse mínimo con 3 personas.
- Ø NUNCA DEJAR SOLO a un compañero lesionado.
- Ø Dar aviso de su salida indicando: Hora de salida, hora de regreso, número de integrantes, datos personales, dirección donde se dirigen, indicar la ruta a seguir tanto de ida como de vuelta.
- Ø No realizar actividades superiores al nivel físico o técnico que se tenga.
- Ø Si se trata de menores de edad, deben comunicarle a sus padres de la salida.

Llevar el equipo mínimo adecuado según la actividad a desarrollar:

- Ø Vestuario cómodo y adecuado
- Ø Mochila
- Ø Saco de dormir (si se va a alojar)
- Ø Alimentación suficiente (1/2 Ración de Reserva)
- Ø Fósforos – Combustibles – Linternas
- Ø Líquidos – Cantimploras – Botiquín