



Ayuntamiento de Málaga

INFORME MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LAS PLAYAS DE MÁLAGA

ÁREA DE PLAYAS
AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA.

16 de septiembre 2019

GECOR





ÍNDICE

ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.	4
1. OBJETO	5
2. ALCANCE	5
3. METODOLOGÍA APLICADA.....	5
3.1. DISEÑO DEL CUESTIONARIO	6
3.2. TAMAÑO MUESTRAL	6
3.3. REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA	6
4. RESULTADOS OBTENIDOS	7
4.1. DATOS DEMOGRÁFICOS	7
4.2. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS FÍSICOS DE LAS PLAYAS	9
4.3. VALORACIÓN DE LOS EQUIPAMIENTOS DE LAS PLAYAS	15
4.4. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LAS PLAYAS	21
4.5. VALORACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y/O CARTELERÍA DE LAS PLAYAS	26
4.6. VALORACIÓN GENERAL DE LAS PLAYAS	27
4.7. RESUMEN DE LAS VALORACIONES MEDIAS POR PLAYA	29
4.8. OBSERVACIONES Y COMENTARIOS REALIZADOS POR LOS USUARIOS	30
4.9. VALORACIÓN DE LOS PUNTOS DE MOVILIDAD REDUCIDA	33
5. CONCLUSIONES	40



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1. Distribución de la población encuestada por sexo	8
Gráfico 2. Distribución de la población encuestada por edad	8
Gráfico 3. Distribución de la población encuestada por procedencia	9
Gráfico 4. Valoración de los aspectos físicos playa de La Misericordia	9
Gráfico 5. Valoración de los aspectos físicos playa de El Dedo	10
Gráfico 6. Valoración de los aspectos físicos playa de Pedregalejo	10
Gráfico 7. Valoración de los aspectos físicos playa de El Palo	11
Gráfico 8. Valoración de los aspectos físicos playa de La Caleta	11
Gráfico 9. Valoración de los aspectos físicos playa de San Andrés	12
Gráfico 10. Valoración de los aspectos físicos playa de La Malagueta	13
Gráfico 11. Comparativa valoración de los aspectos físicos por playa	13
Gráfico 12. Valoración global de los aspectos físicos	14
Gráfico 13. Valoración de los equipamientos playa de Misericordia	15
Gráfico 14. Valoración de los equipamientos playa de El Dedo	16
Gráfico 15. Valoración de los equipamientos playa de Pedregalejo	16
Gráfico 16. Valoración de los equipamientos playa de El Palo	17
Gráfico 17. Valoración de los equipamientos playa de La Caleta	18
Gráfico 18. Valoración de los equipamientos playa de San Andrés	18
Gráfico 19. Valoración de los equipamientos playa de La Malagueta	19
Gráfico 20. Valoración global de los equipamientos de playas	20
Gráfico 21. Valoración de los servicios playa de Misericordia	21
Gráfico 22. Valoración de los servicios playa de El Dedo	22
Gráfico 23. Valoración de los servicios playa de Pedregalejo	23
Gráfico 24. Valoración de los servicios playa de La Caleta	23
Gráfico 25. Valoración de los servicios playa de San Andrés	24
Gráfico 26. Valoración de los servicios playa de La Malagueta	25
Gráfico 27. Valoración global de los servicios de playa	25
Gráfico 28. Valoración global de los servicios de playa	26
Gráfico 29. Opinión general por playas	27
Gráfico 30. Evaluación de satisfacción por playa y por años	31
Gráfico 31. Evolución satisfacción playas	32
Gráfico 32. Valoración Punto de movilidad reducida playa de Misericordia	333
Gráfico 33. Valoración Punto de movilidad reducida playa de El Dedo	344
Gráfico 34. Valoración Punto de movilidad reducida playa de El Palo	344
Gráfico 35. Valoración Punto de movilidad reducida playa de Pedregalejo	355
Gráfico 36. Valoración Punto de movilidad reducida playa de Pedregalejo	366
Gráfico 37. Valoración Punto de movilidad reducida playa de San Andrés	366
Gráfico 38. Valoración Punto de movilidad reducida playa de La Malagueta	377
Gráfico 38. Valoración Global Puntos de movilidad reducida, por aspecto	388
Gráfico 39. Valoración Global Puntos de movilidad reducida, por playas	388



Gráfico 40. Valoración del punto de movilidad reducida La Misericordia, por años 39

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1. Resumen de valoraciones medias por playa 28



1. OBJETO

El objeto del presente informe es el describir los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción de cliente realizada por medio de encuesta en las playas de El Dedo, Palo, Pedregalejo, Misericordia, La Caleta, Malagueta y San Andrés, incluidas dentro del alcance del Sistema de Gestión Integrado del Área de Playas, conforme a los requisitos establecidos en las normas de referencia UNE-EN 13009:2016, UNE 170001:2007 y UNE-EN ISO 9001:2015.

Siguiendo con la línea implantada el año pasado, se ha habilitado esta temporada de baños un sistema que a través de un enlace a la página web de Playas del Ayuntamiento de Málaga permite la posibilidad de responder la encuesta de satisfacción a cualquier bañista que lo desee en todo momento y desde cualquier dispositivo (PC, tableta o teléfono móvil “inteligente”). Sin coste añadido, por tratarse de “software” de uso gratuito, mediante la creación de un formulario “*google drive*” podrán ser valoradas las características físicas, equipamientos y servicios prestados en las playas de la capital a disposición de todos los usuarios.

El presente año se ha realizado una labor de simplificación de la encuesta eliminando preguntas repetitivas que la hacían algo tediosa de realizar.

2. ALCANCE

El alcance de las encuestas de satisfacción realizadas incluye las playas de El Dedo, Palo, Pedregalejo, Misericordia, Malagueta, La Caleta y San Andrés, analizando en cada una de ellas los siguientes aspectos:

- Valoración de los aspectos físicos de la playa.
- Valoración de los equipamientos.
- Valoración de los servicios disponibles.
- Valoración de los soportes informativos.
- Valoración del punto de movilidad reducida, sólo para usuarios de este servicio.

3. METODOLOGIA APLICADA

A continuación, se indica la metodología aplicada para la realización de la encuesta a los usuarios de las cinco playas destinatarias del análisis.



3.1. DISEÑO DEL CUESTIONARIO

El cuestionario se ha elaborado según el esquema de contenidos a valorar, agrupando las cuestiones en bloques de preguntas, ordenados por temas.

De esta manera, se han obtenido cuatro bloques de preguntas: aspectos físicos, equipamientos, servicios y soportes informativos, a los que se añade una última cuestión de valoración general y un bloque independiente de preguntas dirigidas a los usuarios del Punto de Movilidad Reducida.

La forma de valoración de los diferentes aspectos ha sido a través de una escala de puntuación de cada cuestión, según la siguiente tabla:

1	Muy malo
2	Malo
3	Aceptable
4	Bueno
5	Muy bueno

El modelo de encuesta, tanto en español como su versión en inglés, se incluyen en el Anexo I del presente documento.

3.2. TAMAÑO MUESTRAL

La Dirección estima en 50 el número óptimo de encuestas a realizar a los usuarios de las playas de forma que los resultados obtenidos sean acordes con las valoraciones reales.

A su vez, se realizarán 15 encuestas como mínimo en los puntos de movilidad reducida El Dedo y la Misericordia.

3.3. REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

Las encuestas se realizaron durante la **última quincena del mes de agosto de 2018**, en cada una de las playas a evaluar, teniendo en cuenta los datos del muestreo incluidos en el apartado anterior.

La metodología elegida ha sido la encuesta presencial en la misma playa, a aquellos usuarios que se encontraban en ellas **durante toda la jornada, desde las 10.00 h a las 20.00 h**. De esta manera,



se asegura la participación de todo tipo de usuarios, independientemente de sus costumbres de uso de la playa.

A continuación, se indica el número de encuestas que finalmente se han realizado por playa:

PLAYA	Nº ENCUESTAS
El Dedo	49
El Palo	51
Pedregalejo	50
Misericordia	54
La Caleta	50
San Andrés	50
Malagueta	49

4. RESULTADOS OBTENIDOS

En este punto se muestran los resultados obtenidos para cada uno de los aspectos analizados. Los resultados o puntuaciones de las encuestas que se indican en el presente informe están expresados en una escala de 1 a 5 puntos.

4.1. DATOS DEMOGRÁFICOS

Los datos demográficos tenidos en cuenta para cada uno de los usuarios encuestados son los siguientes:

- Sexo.
- Edad.
- Procedencia del usuario (residente de Málaga o no).

A continuación, se muestran en los siguientes gráficos de manera detallada los resultados obtenidos:

Distribución de usuarios encuestados por sexo

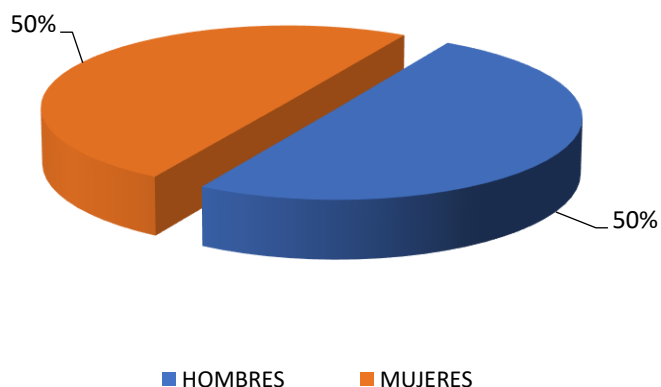


Gráfico 1. Distribución de la población encuestada por sexo

En cuanto a la participación por género, el porcentaje de mujeres y hombres se corresponde el uno con el otro, siendo 50% y 50% cada uno.

Distribución de usuarios encuestados por edad

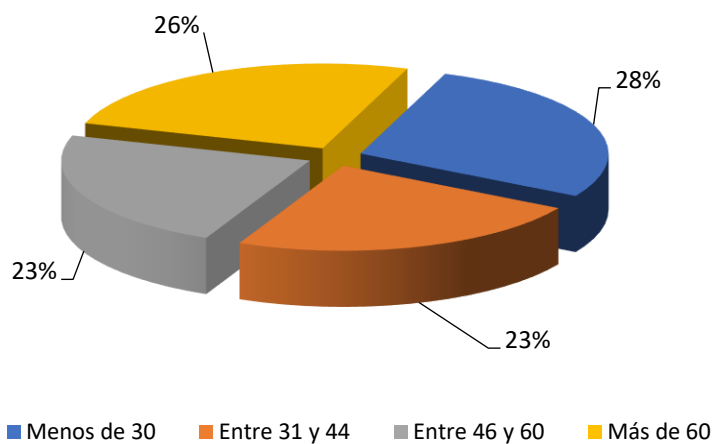


Gráfico 2. Distribución de la población encuestada por edad

En cuanto a la participación por edades, quedan repartidas homogéneamente, siendo la diferencia máxima entre ellas de un 5%.

Distribución de usuarios encuestados por procedencia

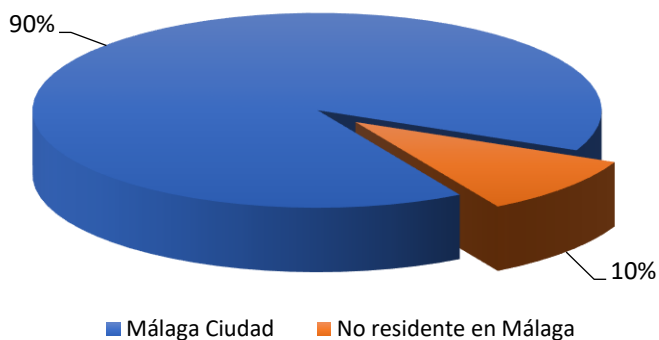


Gráfico 3. Distribución de la población encuestada por procedencia

Cabe destacar la importante presencia de ciudadanos malagueños en las playas de la ciudad, conformando el 90% de los encuestados, por lo que es evidente el acentuado uso doméstico de las playas analizadas.

4.2. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS FÍSICOS DE LAS PLAYAS

A continuación, se presentan los gráficos correspondientes a los datos obtenidos con respecto a los **aspectos físicos** valorados, distribuidos tanto por playas como de manera global.

Valoración aspectos físicos: Playa de La Misericordia

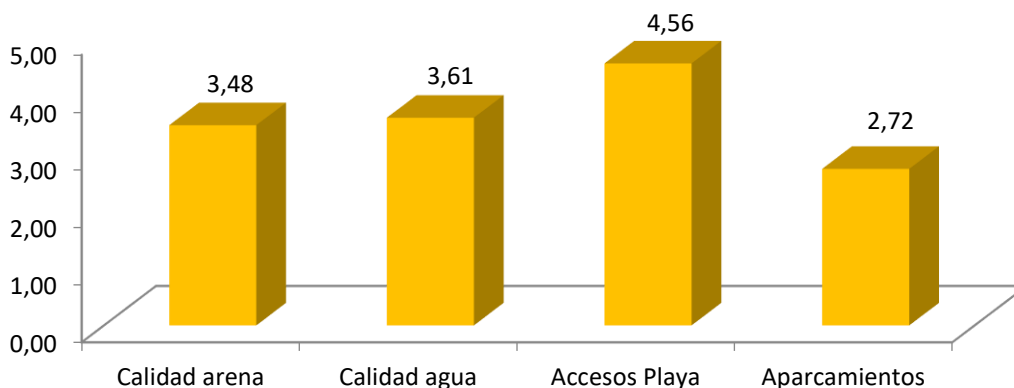


Gráfico 4. Valoración de los aspectos físicos playa de La Misericordia

Los **accesos a la playa** de Misericordia es el aspecto físico mejor valorado por los usuarios en el caso de la playa de Misericordia, seguido de la **calidad del agua**. Por el contrario, el aspecto menos valorado por los usuarios han sido los **aparcamientos**, ya que los públicos son escasos o de estacionamiento regulado de pago.

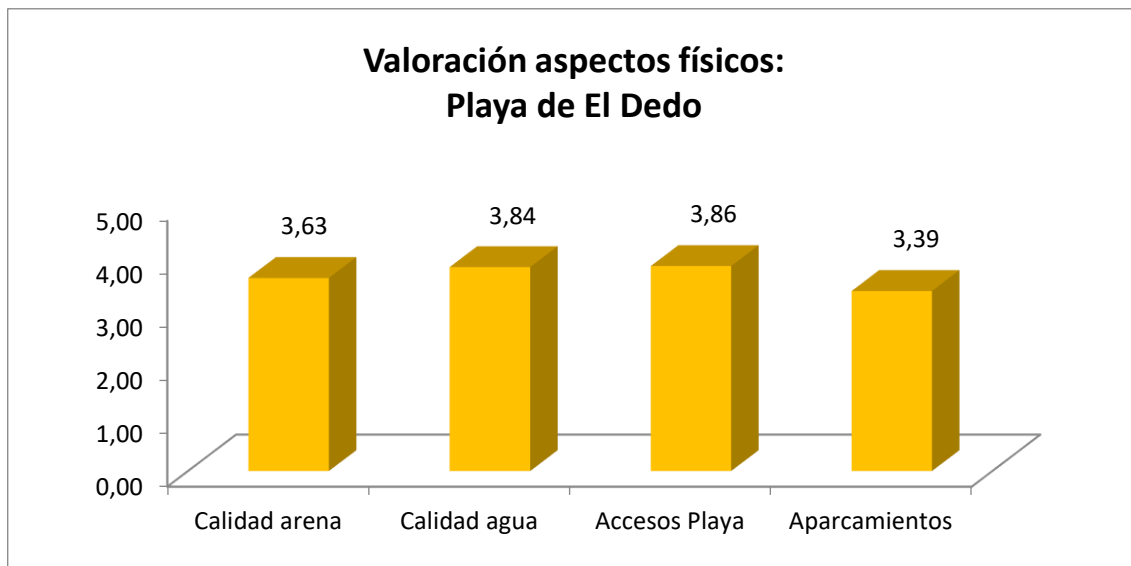


Gráfico 5. Valoración de los aspectos físicos playa de El Dedo

La **calidad del agua** y los **accesos** han sido los aspectos físicos más valorado por los usuarios en el caso de la playa de El Dedo, siendo los aparcamientos el aspecto menos valorado, transmitiendo la dificultad que encuentran para aparcar en una zona próxima a la playa en las horas centrales del día.

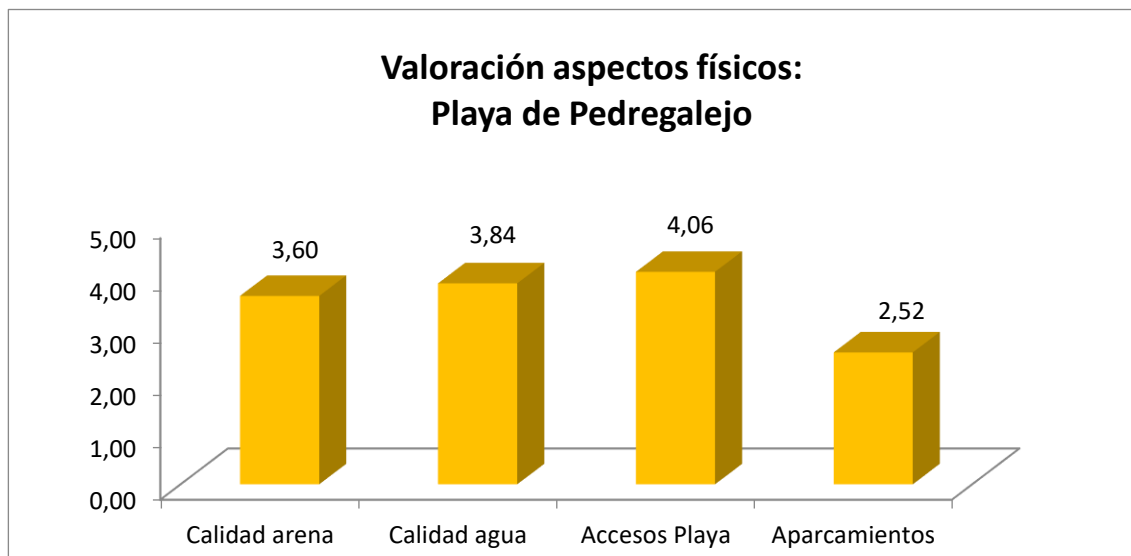


Gráfico 6. Valoración de los aspectos físicos playa de Pedregalejo

Los **accesos** a la playa es el aspecto físico más valorado por los usuarios en el caso de la playa de Pedregalejo, junto con la **calidad del agua**, siendo los **aparcamientos** el aspecto menos valorado.

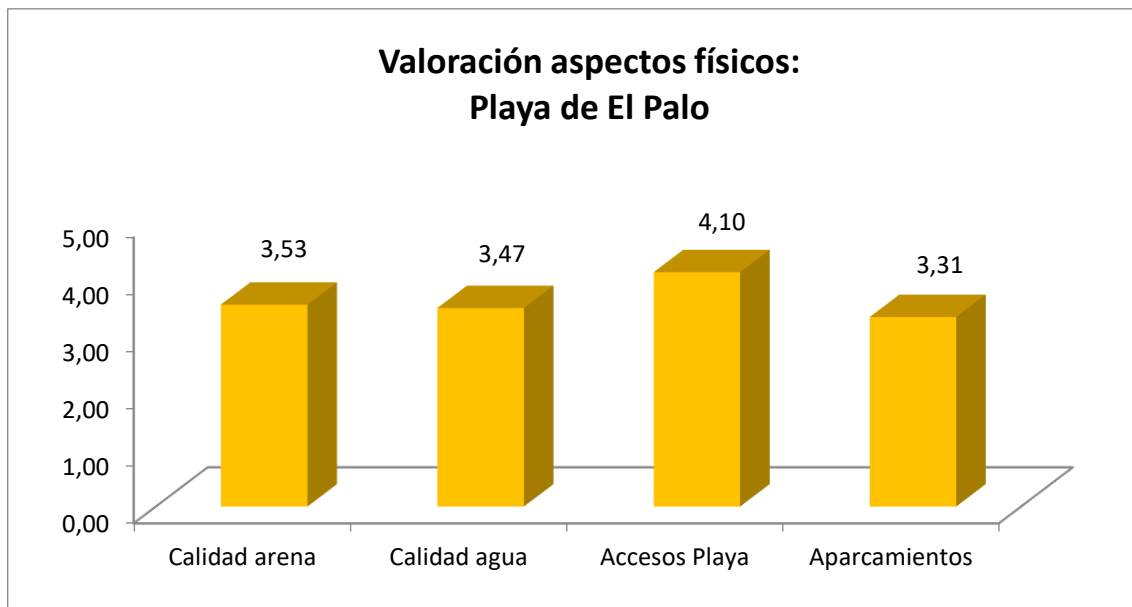


Gráfico 7. Valoración de los aspectos físicos playa de El Palo

Los **accesos** en la playa de El Palo es el aspecto físico más valorado por los usuarios en el caso de la playa de El Palo, seguido de la **calidad del agua**, y los **aparcamientos** el menos valorado.

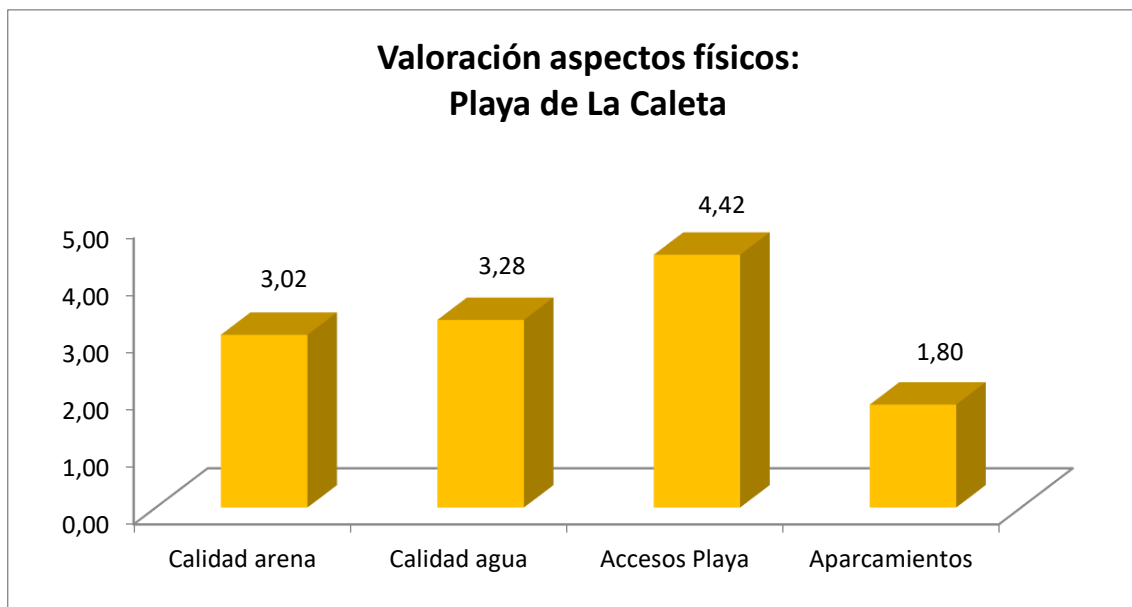


Gráfico 8. Valoración de los aspectos físicos playa de La Caleta

Los **accesos a la playa** de La Caleta es el aspecto físico más valorado por los usuarios, en cambio los **aparcamientos** es el aspecto menor valorado por los usuarios, como ha sido coincidente en todas las playas.

La puntuación obtenida en el caso del aspecto aparcamiento, pone de manifiesta la dificultad de encontrar aparcamiento en zonas próximas a la playa, debido a que se trata de una playa muy urbana y céntrica.

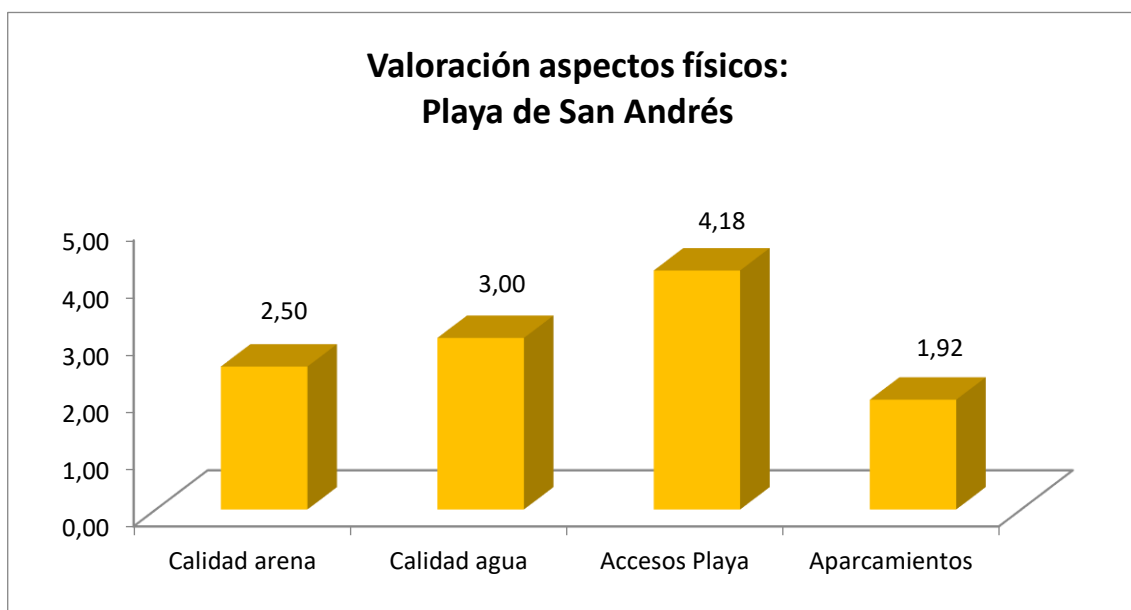


Gráfico 9. Valoración de los aspectos físicos playa de San Andrés

Los **accesos a la playa** de San Andrés es el aspecto físico más valorado por los usuarios, seguido de la **calidad del agua**, mientras que los **aparcamientos** es el aspecto menor valorado por los usuarios, dato que se ha repetido en las demás playas.

La puntuación obtenida en el caso del aspecto aparcamiento, pone de manifiesta la dificultad de encontrar aparcamiento en zonas próximas a la playa, debido a que, al igual que la playa de La Caleta, es muy céntrica y la zona es muy concurrida.

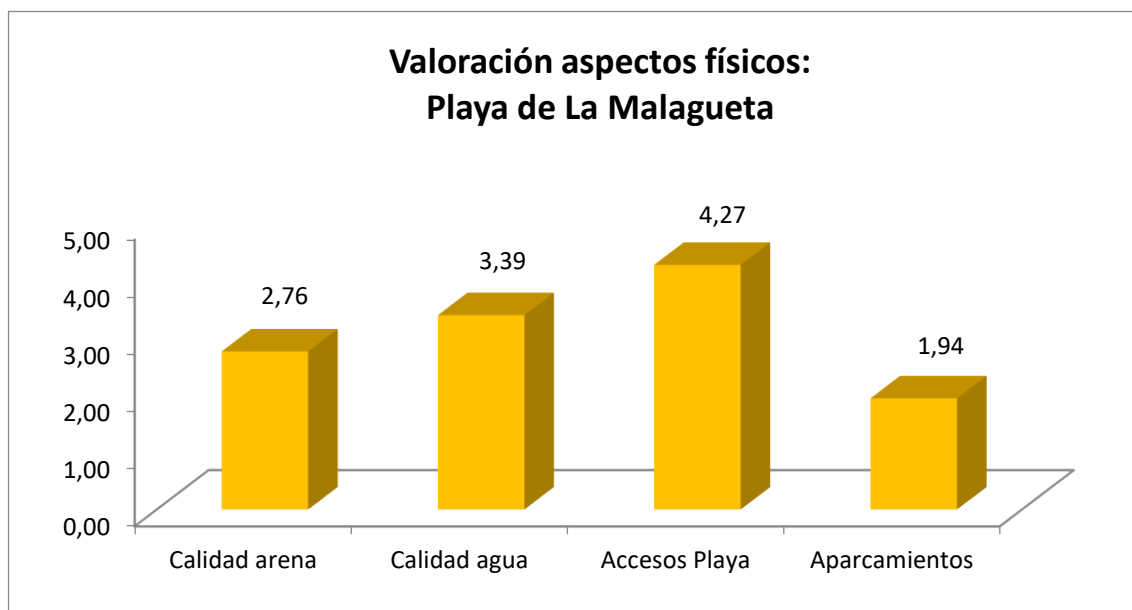


Gráfico 10. Valoración de los aspectos físicos playa de La Malagueta

Al igual que los resultados anteriores, el aspecto más valorado se corresponde con los **accesos a la playa**, mientras que el menos valorado es el número de **aparcamientos** cercanos disponibles.

A continuación, se muestra un análisis comparativo de la valoración obtenida por los **aspectos físicos** en cada una de las playas:

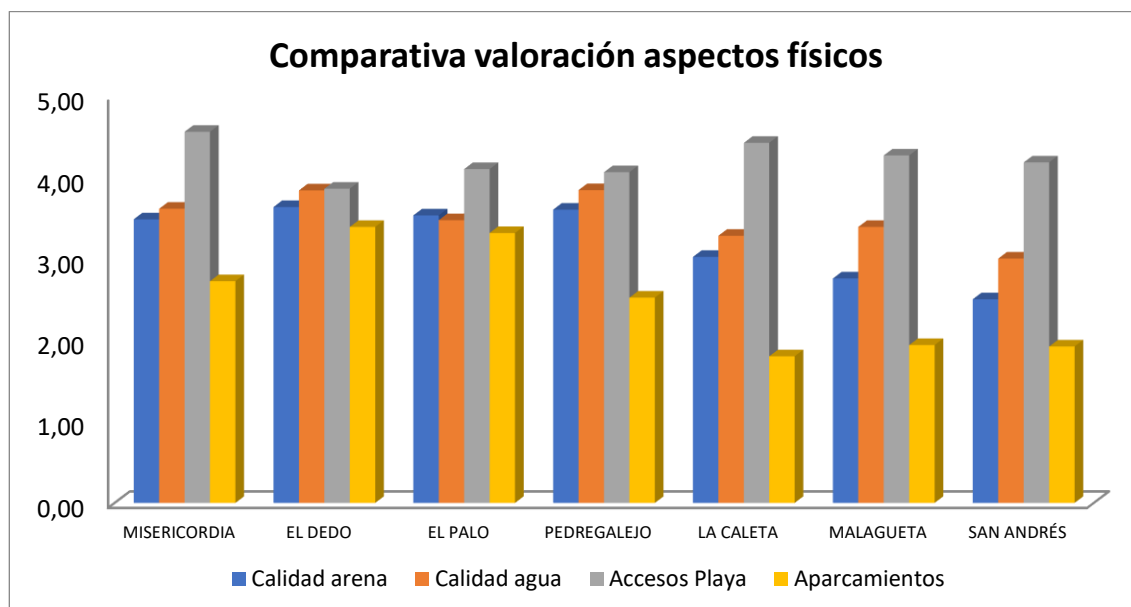


Gráfico 11. Comparativa valoración de los aspectos físicos por playa

Como puede apreciarse en el gráfico anterior, la **calidad de la arena** obtiene la mejor puntuación en la playa de El Dedo, y la peor en la de San Andrés. La **calidad del agua** alcanza los valores más altos en la playa de Pedregalejo, y los más bajos en la de San Andrés. A su vez, la Misericordia obtiene el máximo valor en cuanto a aparcamientos, mientras que el mínimo se le asigna a la playa de El Dedo. Por último, los **aparcamientos** obtienen sus máximas y mínimas puntuaciones en El Dedo y La Caleta, respectivamente.

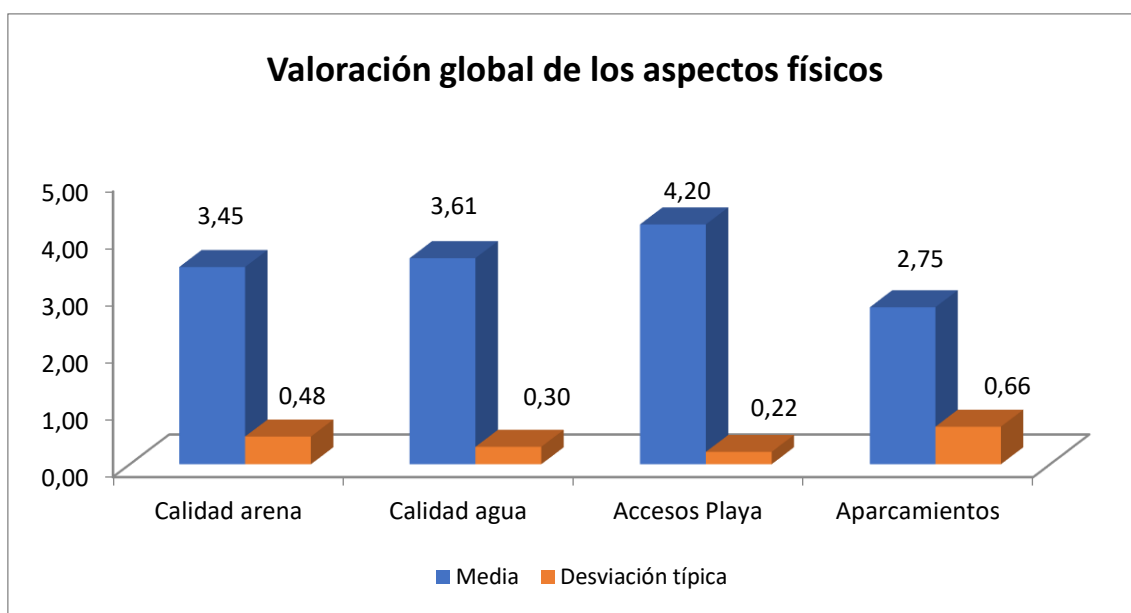


Gráfico 12. Valoración global de los aspectos físicos

De forma general, el aspecto físico mejor valorado por los usuarios de playa son **los accesos a las playas**.

Por el contrario, el aspecto menos valorado por los usuarios han sido los **aparcamientos**. Hay playas en las que el número de aparcamiento es escaso e incluso dependiendo de la hora, la ocupación de los aparcamientos es máxima, como ocurre en las playas céntricas. Es un aspecto difícil de resolver debido a que se trata de suelo urbano ya consolidado en el que apenas queda margen de maniobra y además se trata de competencias que escapan al alcance del área de playas.

Otras **medidas** que pueden paliar estos déficits (aunque fuera del alcance del área) son:

- Promoción del uso del transporte público colectivo.
- Mejora de la cobertura de paradas y frecuencia de servicio durante la temporada de baños.
- Fortalecimiento de la cadena de accesibilidad en general.

4.3. VALORACIÓN DE LOS EQUIPAMIENTOS DE LAS PLAYAS

A continuación, se presentan los gráficos correspondientes a los datos obtenidos con respecto a los equipamientos valorados, distribuidos tanto por playas como de manera global.

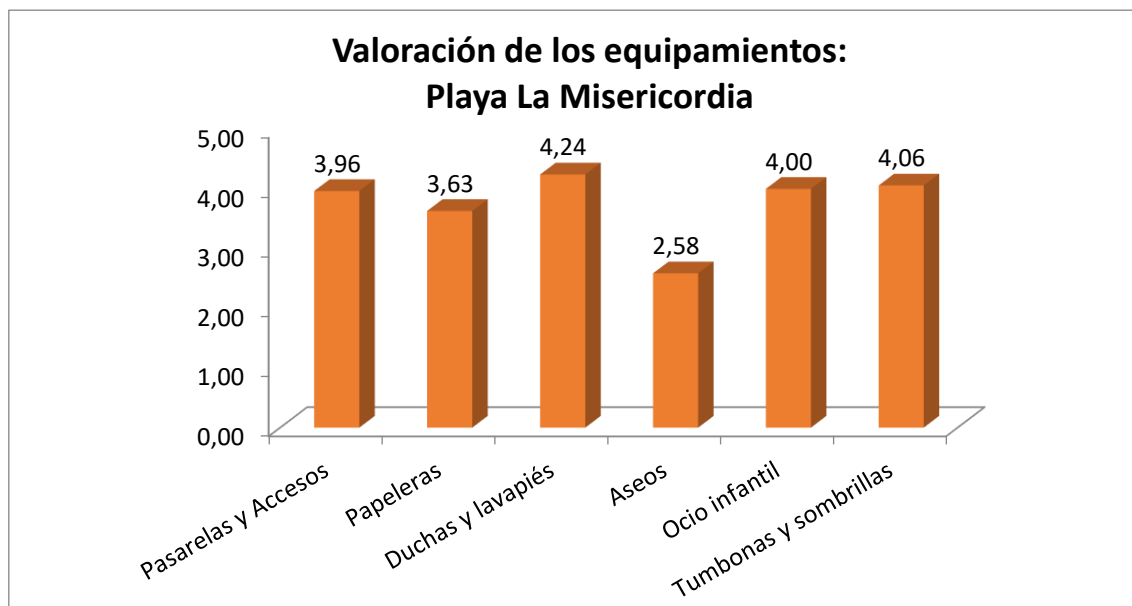


Gráfico 13. Valoración de los equipamientos playa de Misericordia

En cuanto a los equipamientos en la playa de Misericordia el más valorado por los usuarios ha sido las **duchas y lavapiés**, seguidos de las **tumbonas y sombrillas**.

Por el contrario, el equipamiento menor valorado ha sido el número y estado de los **aseos** y **papeleras**. No obstante, el Área de Playas centrará sus esfuerzos en la mejora de dichos equipamientos.

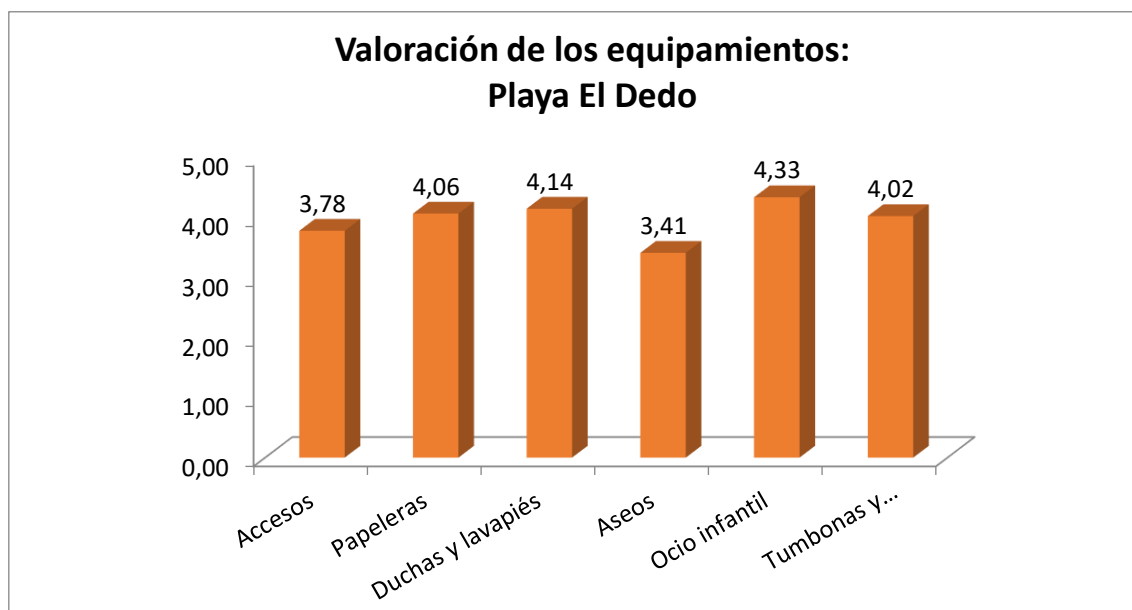


Gráfico 14. Valoración de los equipamientos playa de El Dedo

En la playa de El Dedo el equipamiento mejor valorado por los usuarios de playas han sido las **duchas y lavapiés** de playas, seguido de la dotación de **papeleras** y **pasarelas y accesos**.

El equipamiento menor valorado por los usuarios de playas ha sido los **aseos**.



Gráfico 15. Valoración de los equipamientos playa de Pedregalejo

En la playa de Pedregalejo el equipamiento mejor valorado por los usuarios de playas han sido los accesos y pasarelas seguido de los aseos y duchas y lavapiés.

El equipamiento con menor valoración por los usuarios de playas ha resultado ser los espacios destinados al ocio infantil.

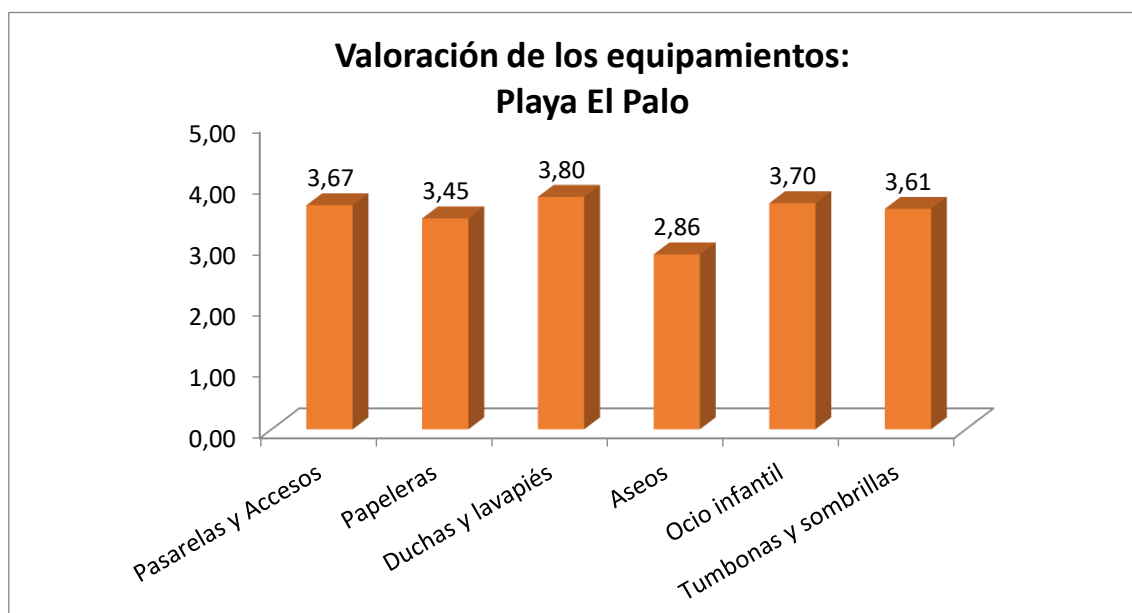


Gráfico 16. Valoración de los equipamientos playa de El Palo

En la playa de El Palo el equipamiento mejor valorado por los usuarios de playas ha sido las **duchas y lavapiés**, seguido de las **pasarelas y accesos** a la playa.

El equipamiento que obtiene una peor puntuación son los **aseos**, con una demanda de mayor número.

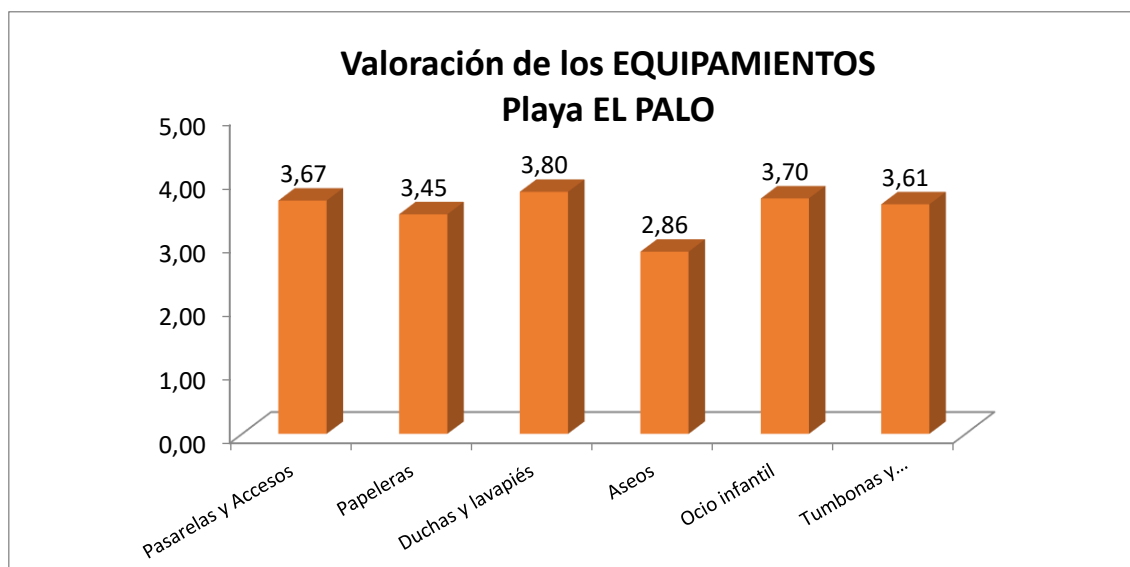


Gráfico 17. Valoración de los equipamientos playa de La Caleta

De forma general, los equipamientos de la playa de La Caleta han sido mejor valorados por los usuarios en comparación con el año anterior.

Al igual que el año pasado, en la playa de La Caleta el equipamiento mejor valorado por los usuarios de playas han sido los **accesos y pasarelas**. Sin embargo, en este caso el equipamiento peor valorado se corresponde con el número y estado de los **aseos**, debido a su escasez y regulación de horario por los chiringuitos.

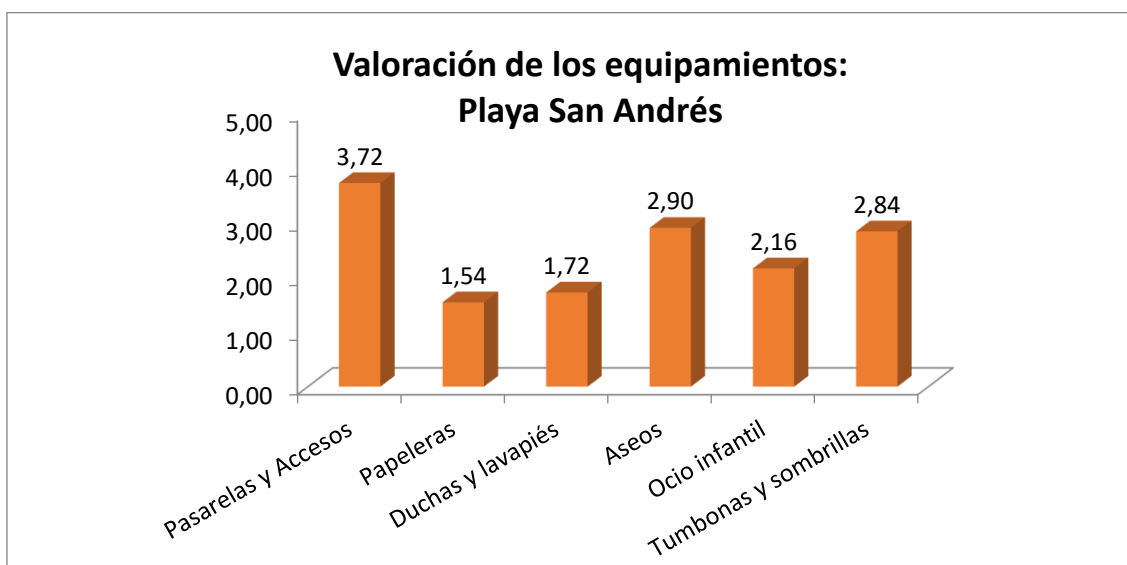


Gráfico 18. Valoración de los equipamientos playa de San Andrés

En la playa de San Andrés, el equipamiento mejor valorado por los usuarios de playas han sido los **accesos y pasarelas y los aseos**. Sin embargo, en este caso el equipamiento peor valorado, han sido las papeleras, debido a la gran distancia entre la orilla y la disposición de las mismas.

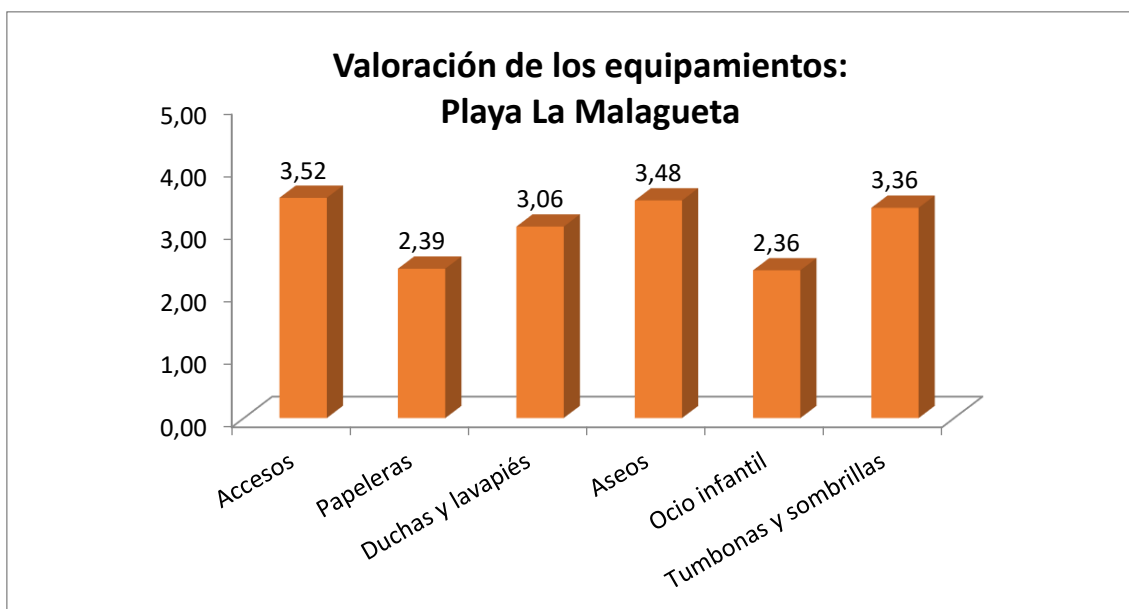


Gráfico 19. Valoración de los equipamientos playa de La Malagueta

La Playa de La Malagueta ha obtenido buena puntuación en cuanto al equipamiento, en general. El equipamiento mejor valorado por los usuarios de playas han sido los **aseos y accesos y pasarelas**. Sin embargo, en este caso el equipamiento peor valorado, han sido las **papeleras** junto a las infraestructuras destinadas al **ocio infantil**.

Para llevar a cabo una **valoración global** del estado y dotación de los **equipamientos** de todas las playas certificadas, utilizamos la media de los valores resultantes obtenidos para cada una de las mismas junto con su desviación (y que han venido exponiéndose en las gráficas anteriores).

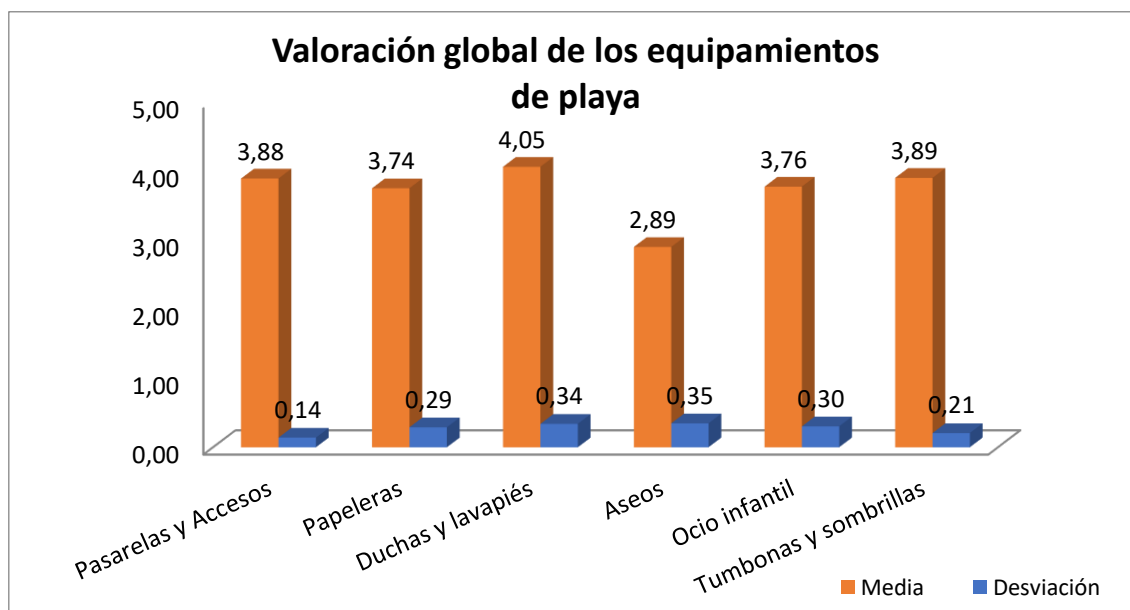


Gráfico 20. Valoración global de los equipamientos de playas

De forma general, los usuarios encuestados asignan la mejor puntuación a las **duchas y lavapiés** (4,05), seguido de las zonas de **tumbonas y hamacas** (3,89) y los **accesos y pasarelas** (3,88).

El equipamiento menor valorado por los usuarios es los **aseos** (2,89), debido a tanto la escasez de los mismos, como al estado. A su vez, se demanda una ampliación de horario de apertura de los aseos.

4.4. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LAS PLAYAS

A continuación, se presentan los gráficos correspondientes a los datos obtenidos con respecto a los servicios valorados, distribuidos tanto por playas como de manera global.

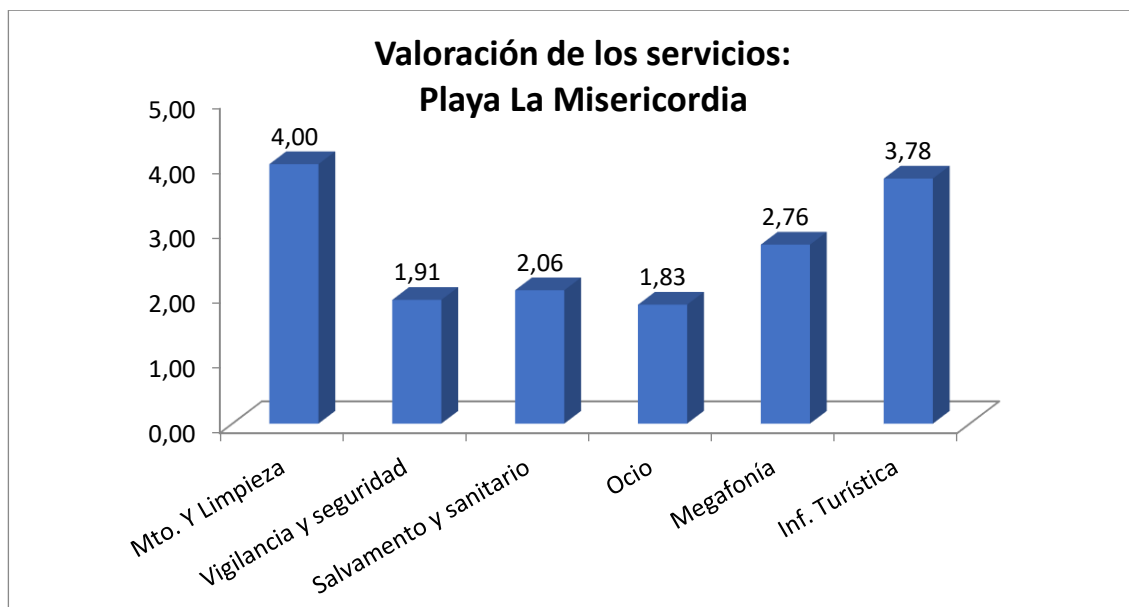


Gráfico 21. Valoración de los servicios playa de Misericordia

Entre los servicios ofrecidos a los usuarios de playas, los más valorados en la playa de La Misericordia son el **servicio de mantenimiento y limpieza**, seguido del servicio de la **información turística** de playas.

Por el contrario, los servicios menos valorados por los usuarios han sido las infraestructuras y negocios de **ocio**, junto con la **vigilancia y seguridad**. Existe una grave preocupación por parte de los usuarios de esta playa debido a la falta de personal de vigilancia y el número creciente de robos. Al ser una playa con mucha longitud, se demanda algunas mejoras en cuanto al número de puestos de socorrismo, salvamento, sanitario, vigilancia y seguridad.

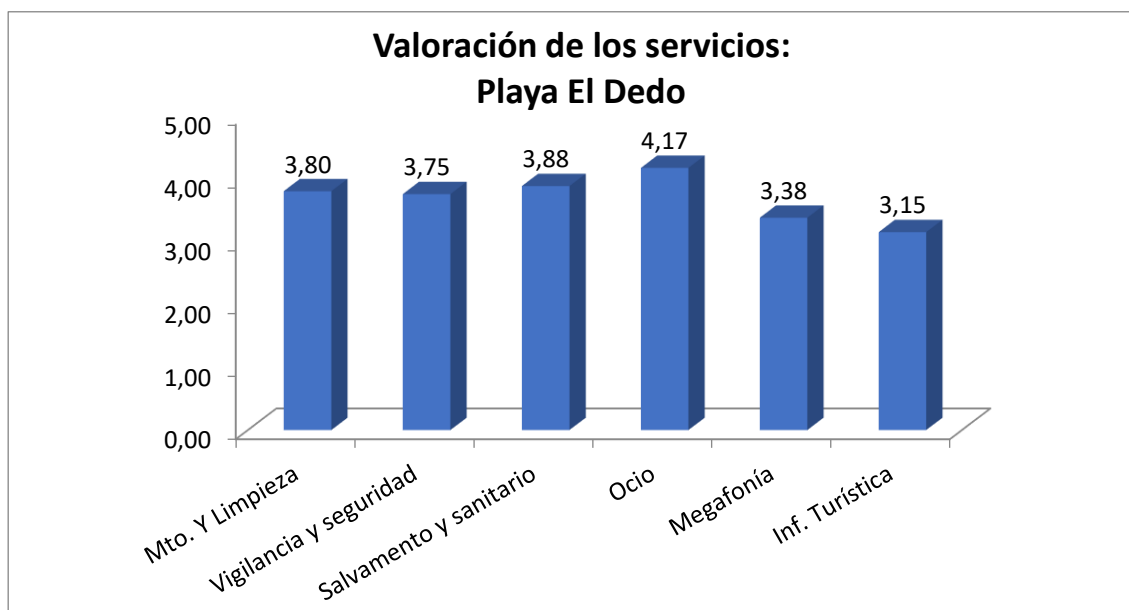


Gráfico 22. Valoración de los servicios playa de El Dedo

Los servicios más valorados por los usuarios de la playa de El Dedo han sido los servicios de **ocio**, seguido del servicio **sanitario y salvamento**.

Los servicios menores valorados han sido el servicio de **megafonía y la información turística**.

El servicio de megafonía de playas ha sido peor valorado porque los usuarios de playas comentan que no lo oyen. Esto se debe a que dicho servicio se pone en marcha a las 11:00 h anunciando el inicio del servicio de salvamento de playas, y los usuarios han llegado muy temprano y a esa hora ya se han marchado, o bien, aún no han llegado.

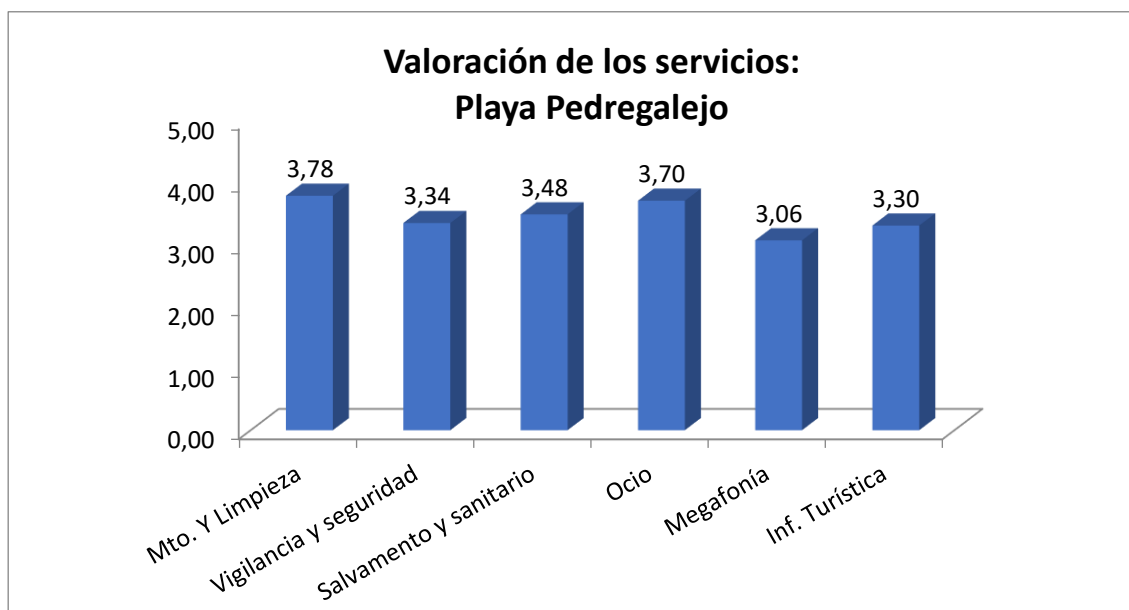


Gráfico 23. Valoración de los servicios playa de Pedregalejo

En la playa de Pedregalejo los servicios mejor valorados por los usuarios han sido **el servicio de mantenimiento y limpieza** de las instalaciones, seguido del **servicio de ocio** y el **servicio sanitario**.

En cambio, los servicios menos valorados han sido la **megafonía**, y la **información turística**. Los motivos son los mismos que los comentados anteriormente. La megafonía no la han oído.

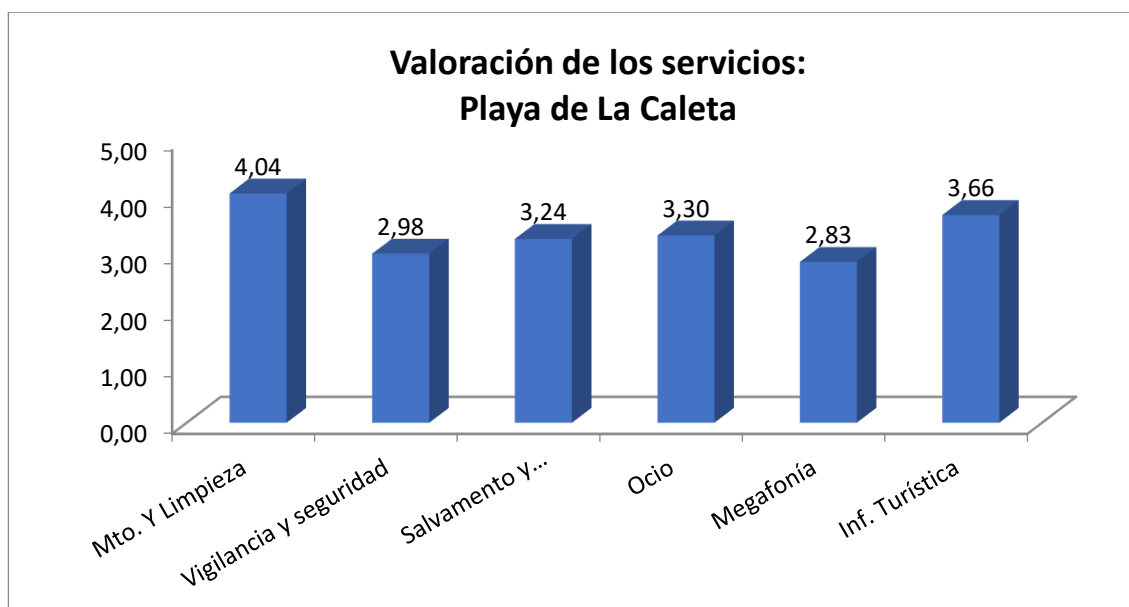


Gráfico 24. Valoración de los servicios playa de La Caleta

En la playa de La Caleta los servicios mejor valorados por los usuarios han sido el servicio de **mantenimiento y limpieza de instalaciones y equipamientos** de playas, seguido del servicio de **la información turística**.

En cambio, los servicios menos valorados han sido el servicio de **vigilancia y seguridad y megafonía**.

Se realizarán mayores esfuerzos por parte del Área de Playas sobre estos servicios con objetivo de mejorar la satisfacción de los usuarios de playas de cada a la próxima temporada de playas.

En el caso de vigilancia de playas, el motivo a que se debe dicha puntuación radica en que los usuarios de playas no ven con tanta frecuencia a los vigilantes de playas y que no han oído la megafonía.

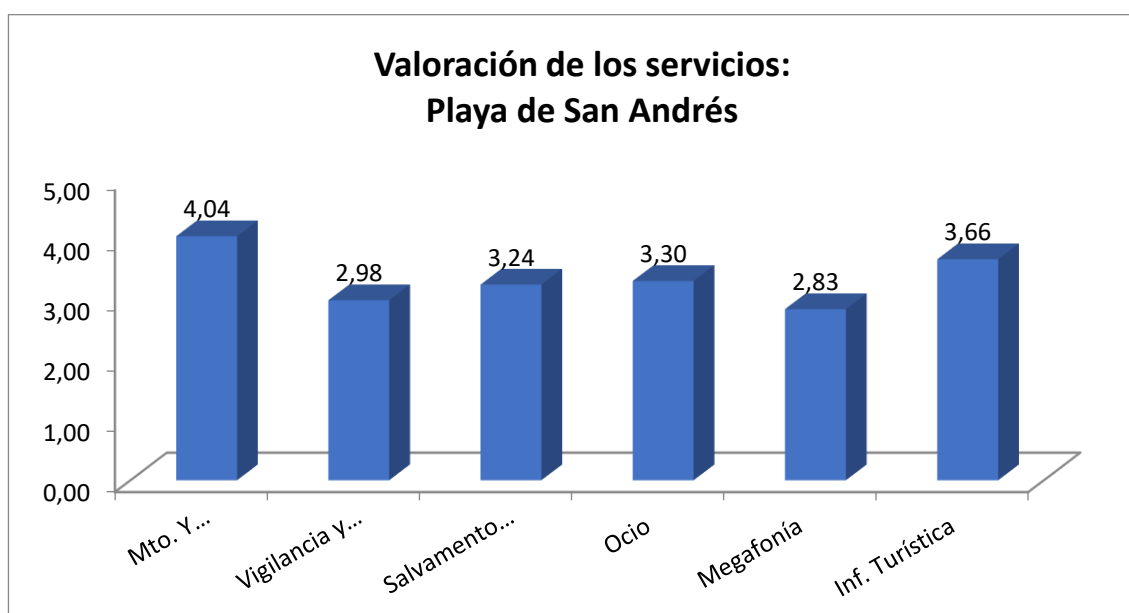


Gráfico 25. Valoración de los servicios playa de San Andrés

En la playa de San Andrés, los servicios mejor valorados han sido los de **Ocio, Mantenimiento y Limpieza, e Información Turística**. Por el contrario, los peor valorados han sido los de **Vigilancia y seguridad y Salvamento y sanitarios**. Se demanda de forma urgente un incremento de personal de seguridad para poder controlar el aumento de robos y de ocupación de la playa.

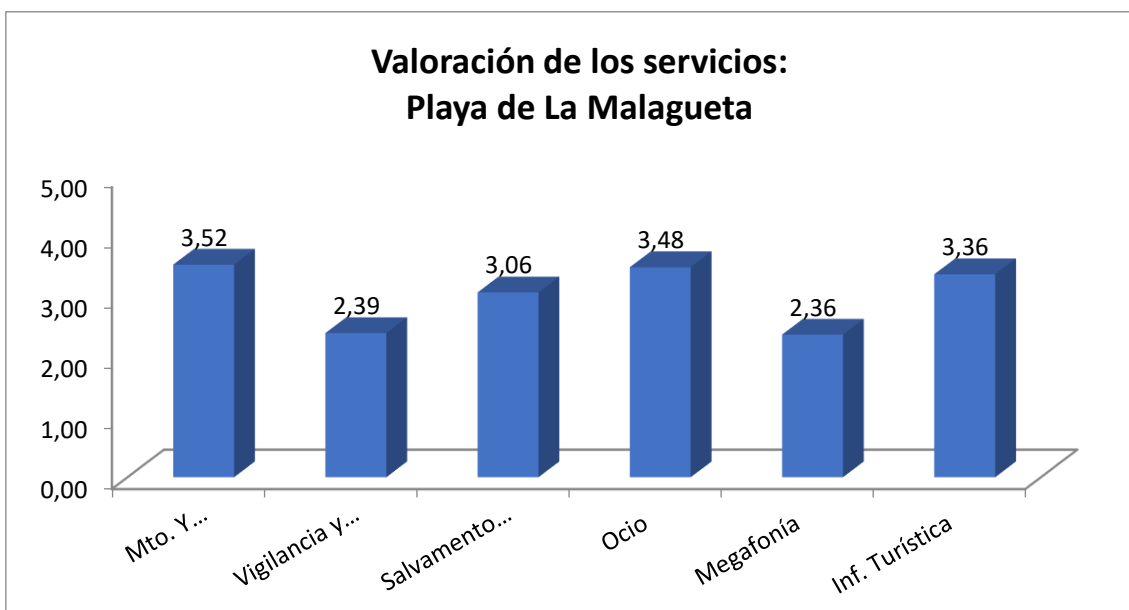


Gráfico 26. Valoración de los servicios playa de La Malagueta

En la playa de La Malagueta, los servicios mejor valorados han sido el Mantenimiento y Limpieza, junto con los servicios de ocio y la Información Turística. Por el contrario, los peor valorados han sido los de **Vigilancia y seguridad y megafonía**. Se demanda de forma urgente un incremento de personal de seguridad para poder controlar el aumento de robos y de ocupación de la playa.

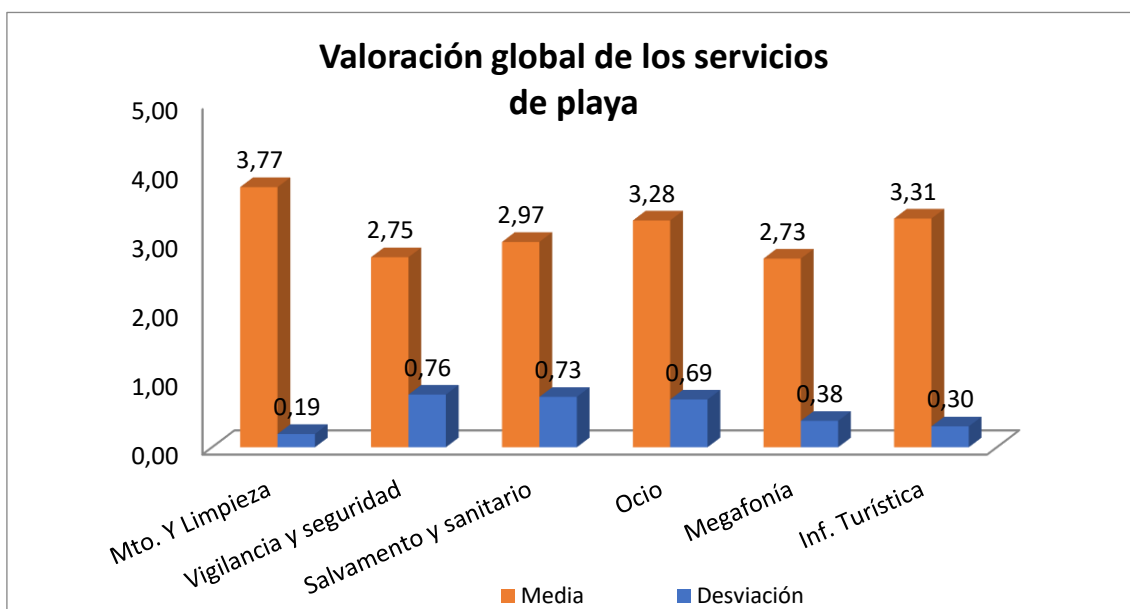


Gráfico 27. Valoración global de los servicios de playa

El servicio más valorado por los encuestados de forma global es el de **mantenimiento y limpieza de equipamientos e instalaciones de playas**, seguido de los servicios de **ocio**.

El servicio menos valorado por los usuarios ha sido el servicio de la **megafonía**, seguido de la **vigilancia y seguridad**.

En cuanto al servicio de megafonía, los usuarios han indicado que lo valoran más negativamente por no haber escuchado la megafonía durante su estancia en la playa. En cuanto a la vigilancia y seguridad, es similar, ya que opinan de forma negativa debido a no notar la presencia de equipo de vigilancia. Este factor también se ha visto muy influenciado por las playas de San Andrés y La Misericordia, debido al aumento de sucesos de robo a los usuarios.

4.5. VALORACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y/O CARTELERÍA DE LAS PLAYAS

A continuación, se presentan los gráficos correspondientes a los datos obtenidos con respecto a la información y/o cartelería de las playas, distribuidos tanto por playas como de manera global.

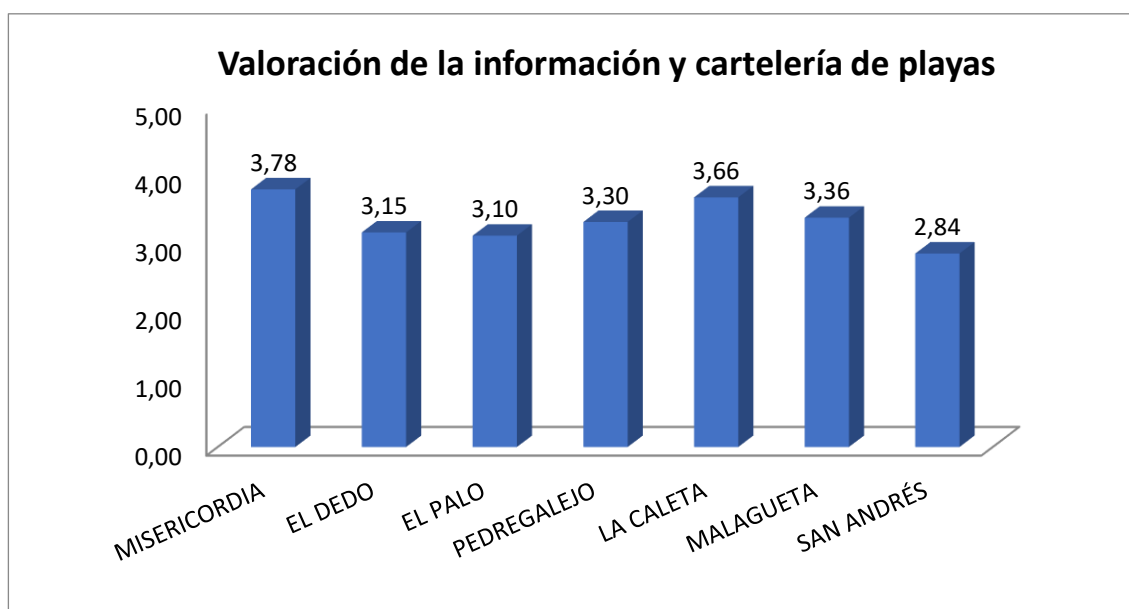


Gráfico 28. Valoración global de los servicios de playa

La playa mejor valorada por los usuarios en cuanto a la información y cartelería de la que dispone ha sido la playa de La Misericordia

La playa menor valorada en cuanto a la información y cartelería ha sido la playa de El Palo debido principalmente, a que los usuarios desconocen la existencia de la cartelería informativa.

En general, los resultados obtenidos sobre la información y cartelería de playas han sido muy positivos, superando los valores del año pasado (2,50) en casi un punto.

4.6. VALORACIÓN GENERAL DE LAS PLAYAS

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en cuanto a la opinión general que les merece cada playa a los usuarios encuestados:

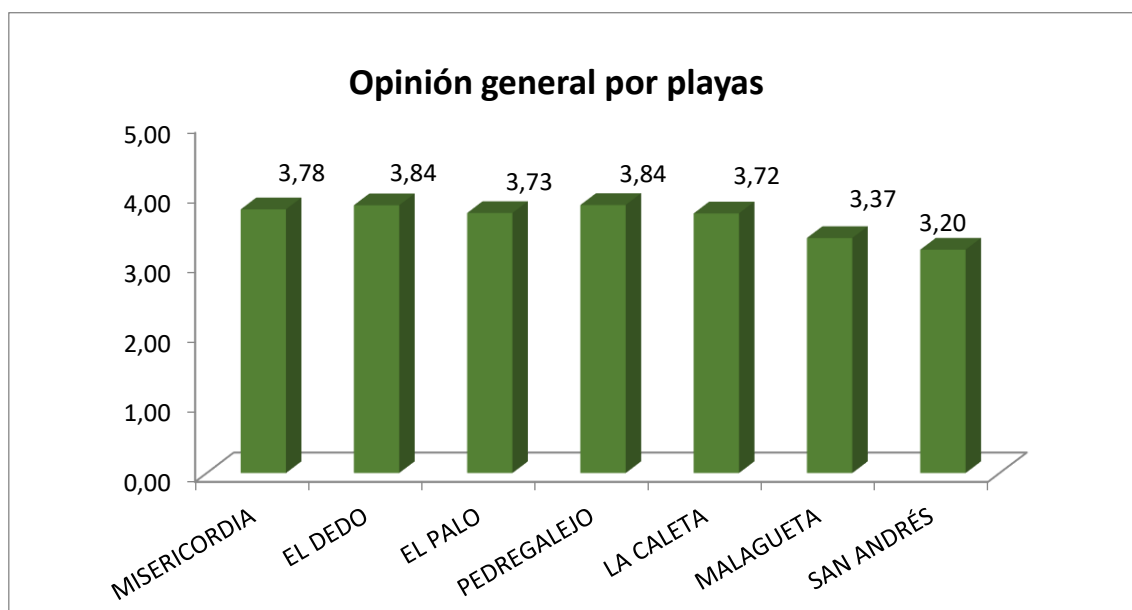


Gráfico 29. Opinión general por playas



La playa mejor valorada por los usuarios han sido las playas de la Misericordia, El Dedo y Pedregalejo.

La menor valorada ha sido la playa de San Andrés, con una puntuación de 3,20 sobre 5, considerándose un resultado muy positivo ya que se trata del segundo año en el que esta playa cuenta con la certificación de Calidad Turística.

En cambio, la playa de La Malagueta, obtiene una puntuación de 3,37, siendo su primer año en el que cuenta con certificación de Calidad Turística.



4.7. RESUMEN DE LAS VALORACIONES MEDIAS POR PLAYA

A continuación, se muestran los datos de satisfacción medios obtenidos por playas y aspecto:

		MISERICORDIA	EL DEDO	EL PALO	PEDREGALEJO	LA CALETA	MALAGUETA	SAN ANDRÉS
ASPECTOS FÍSICOS	Calidad arena	3,48	3,63	3,53	3,60	3,02	2,76	2,50
	Calidad agua	3,61	3,84	3,47	3,84	3,28	3,39	3,00
	Accesos Playa	4,56	3,86	4,10	4,06	4,42	4,27	4,18
	Aparcamientos	2,72	3,39	3,31	2,52	1,80	1,94	1,92
EQUIPAMIENTOS	Pasarelas y Accesos	3,96	3,78	3,67	3,88	4,14	3,92	3,82
	Papeleras	3,63	4,06	3,45	4,02	3,96	3,81	3,24
	Duchas y lavapiés	4,24	4,14	3,80	4,22	4,28	4,33	3,32
	Aseos	2,58	3,41	2,86	2,82	3,38	2,43	2,76
	Ocio infantil	4,00	4,33	3,70	3,69	3,30	3,73	3,58
	Tumbonas y sombrillas	4,06	4,02	3,61	3,92	4,02	4,06	3,54
SERVICIOS	Mto. Y Limpieza	4,00	3,80	3,51	3,78	4,04	3,52	3,72
	Vigilancia y seguridad	1,91	3,75	3,35	3,34	2,98	2,39	1,54
	Salvamento y sanitario	2,06	3,88	3,37	3,48	3,24	3,06	1,72
	Ocio	1,83	4,17	3,61	3,70	3,30	3,48	2,90
	Megafonía	2,76	3,38	2,57	3,06	2,83	2,36	2,16
	Inf. Turística	3,78	3,15	3,10	3,30	3,66	3,36	2,84
OPINIÓN GENERAL		3,78	3,84	3,73	3,84	3,72	3,37	3,20
SATISFACCIÓN MEDIA		3,35	3,79	3,46	3,59	3,49	3,30	2,94

Tabla 1. Resumen de las valoraciones medias por playa



4.8. OBSERVACIONES Y COMENTARIOS REALIZADOS POR LOS USUARIOS

A continuación, se indican los principales comentarios y observaciones realizadas por los usuarios de playas encuestados:

- La megafonía no la suelen escuchar la mayoría de los encuestados, ello puede ser posible debido a que no es un servicio que esté continuamente en funcionamiento.
- Incrementar el número de aseos, así como la frecuencia de limpieza y el horario de apertura de los mismos.
- Incrementar el servicio de vigilancia y salvamento en playas.
- Disminuir la distancia entre las papeleras y la orilla.
- Aumentar la longitud de las pasarelas hasta la orilla.
- El número de aparcamientos es escaso.

Afecta en muy considerable medida la hora del día en la que se pregunta al encuestado, ya que los usuarios que acuden a la playa en las primeras horas del día suelen encontrar la playa en perfectas condiciones por lo que su valoración es positiva.

Sin embargo, en las horas centrales del día o de la tarde, el usuario de playas suele volcar una valoración más negativa en cuanto al estado en el que se encuentra la playa. Al igual, que condiciona en muchas preguntas el comportamiento de los usuarios, así como el estado de la mar de ese día.

4.10 COMPARATIVA RESULTADO SATISFACCIÓN AÑOS ANTERIORES

A continuación, en la siguiente figura, se muestran los datos de satisfacción medios obtenidos por playas y por año. Es necesario añadir que se corrige un error cometido y arrastrado en 2014 en el traslado de los datos de satisfacción al informe en cuestión. En el presente informe se muestran los datos corregidos y reales.

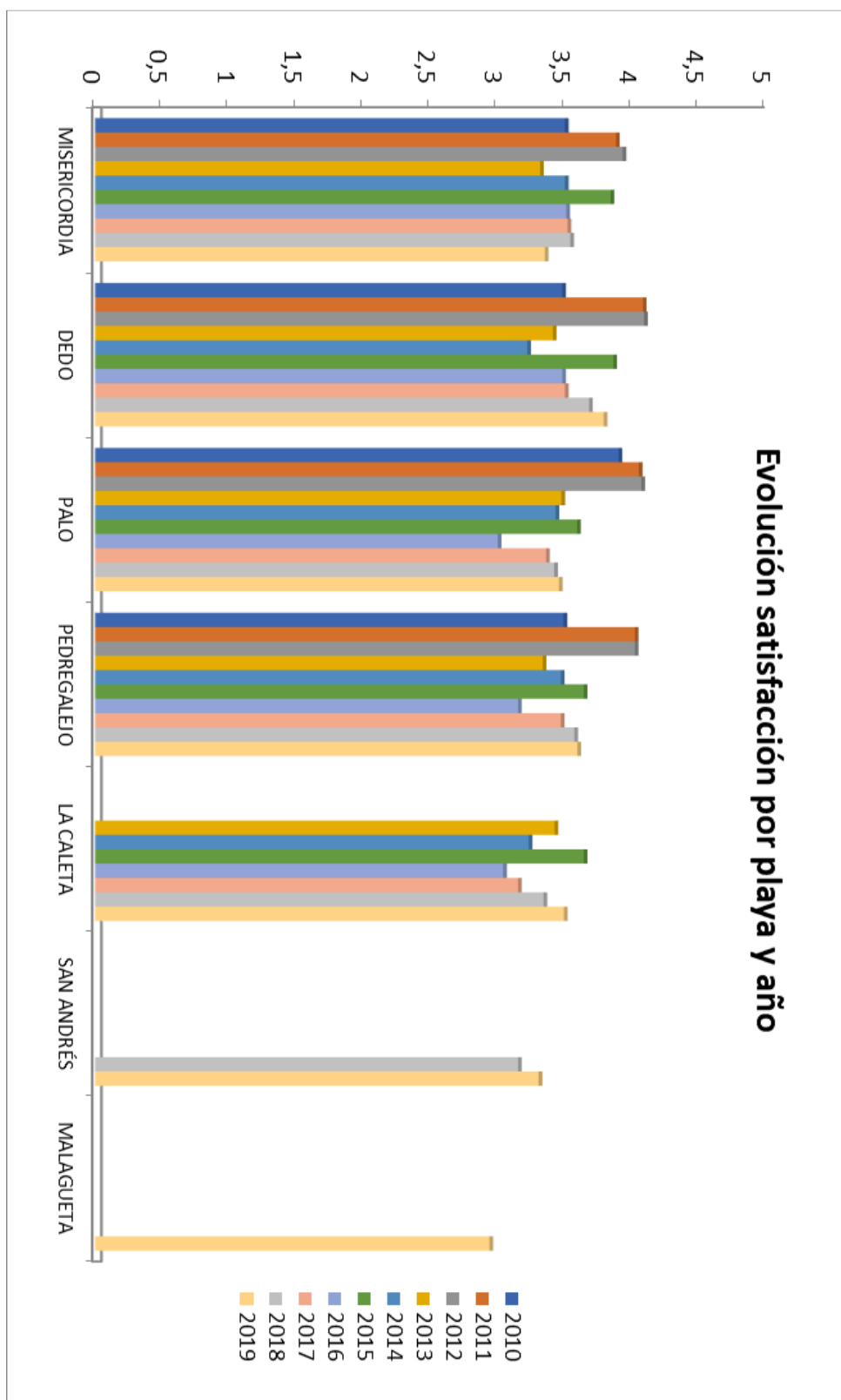


Gráfico 30. Evaluación de satisfacción por playa y por años

Como puede observarse, en todas las playas la tendencia en los últimos años ha sido hacia la mejora y aumento de la satisfacción de los usuarios de playas. En la única playa en la que no se ha observado mejoría es la playa de La Misericordia. Esto se debe a la problemática comentada anteriormente acerca de la falta de vigilancia y el incremento de sucesos de robos.

A continuación, se muestra una comparativa de la evolución media de la satisfacción de playas a lo largo de los años hasta la actualidad.

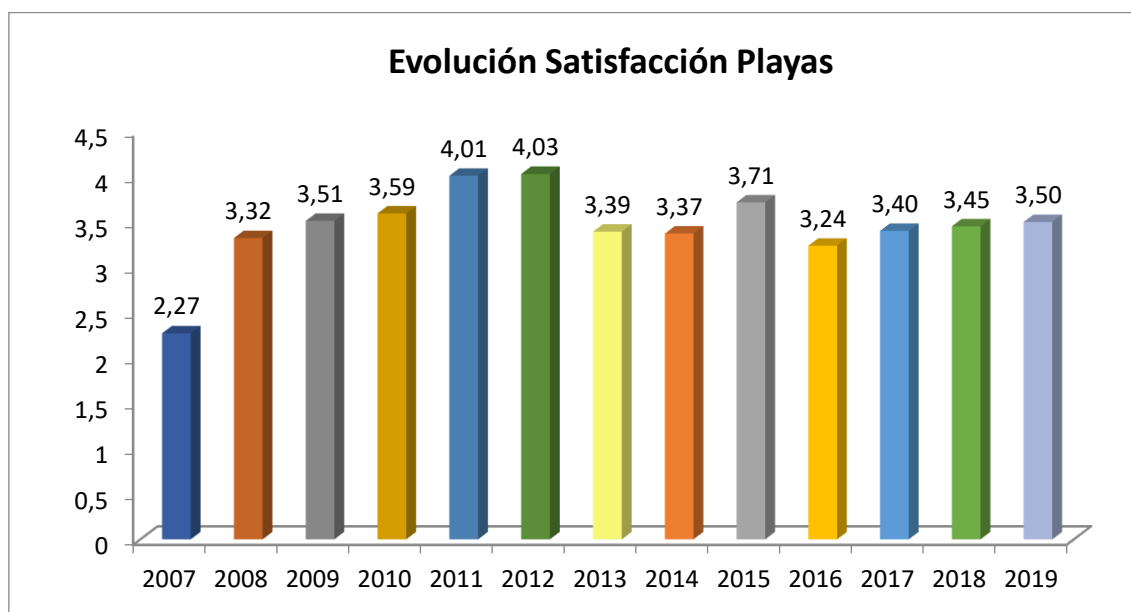


Gráfico 31. Evolución satisfacción playas

En los últimos años la satisfacción global de las playas de Málaga ha aumentado de forma satisfactoria, lo que anima al Área de Playas del Ayuntamiento de Málaga a seguir esforzándose para la mejora continua de su sistema de gestión.

Según ha podido verse en los datos anteriores los principales puntos pueden ser a una valoración negativa en aspectos como megafonía, por desconocimiento de los usuarios y por ello dan una valoración negativa, no porque la prestación de los servicios sea mala. Aún así, se precisa un incremento de personal de vigilancia, ya que ha sido uno de los puntos cuya valoración ha bajado negativamente.

Desde el Área de Playas se aumentará los esfuerzos para la mejora continua de sus playas y la resolución de las problemáticas encontradas.

4.9. VALORACIÓN DE LOS PUNTOS DE MOVILIDAD REDUCIDA

A continuación, se presentan los gráficos correspondientes a los datos obtenidos con respecto a los puntos de movilidad reducida de las playas. Es necesario añadir que, únicamente se han valorado los aspectos de voluntariado en aquellas playas que disponen de puntos de acceso de movilidad reducida, es decir, La Misericordia y El Dedo.

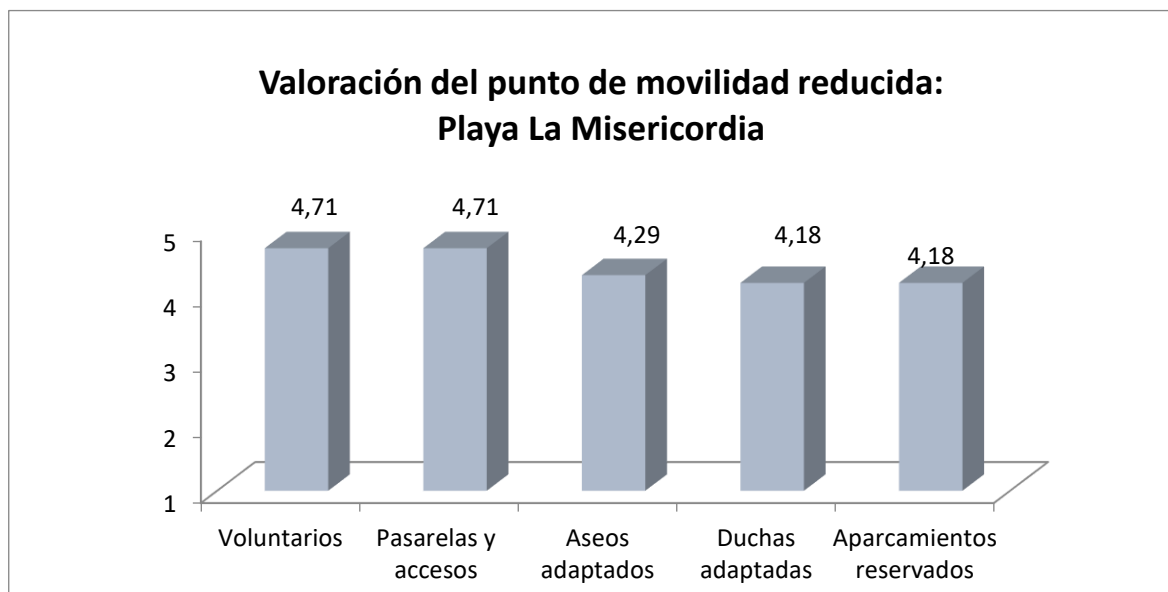


Gráfico 32. Valoración Punto de movilidad reducida playa de Misericordia

En el caso de la playa de La Misericordia, los aspectos mejor valorados por los usuarios de las instalaciones adaptadas a personas con movilidad reducida han sido el **personal** destinado a prestar el servicio de baño asistido, seguido de las **pasarelas y accesos**.

Por otro lado, los aspectos con la puntuación más baja son las **duchas adaptadas**, y los **aparcamientos reservados**.

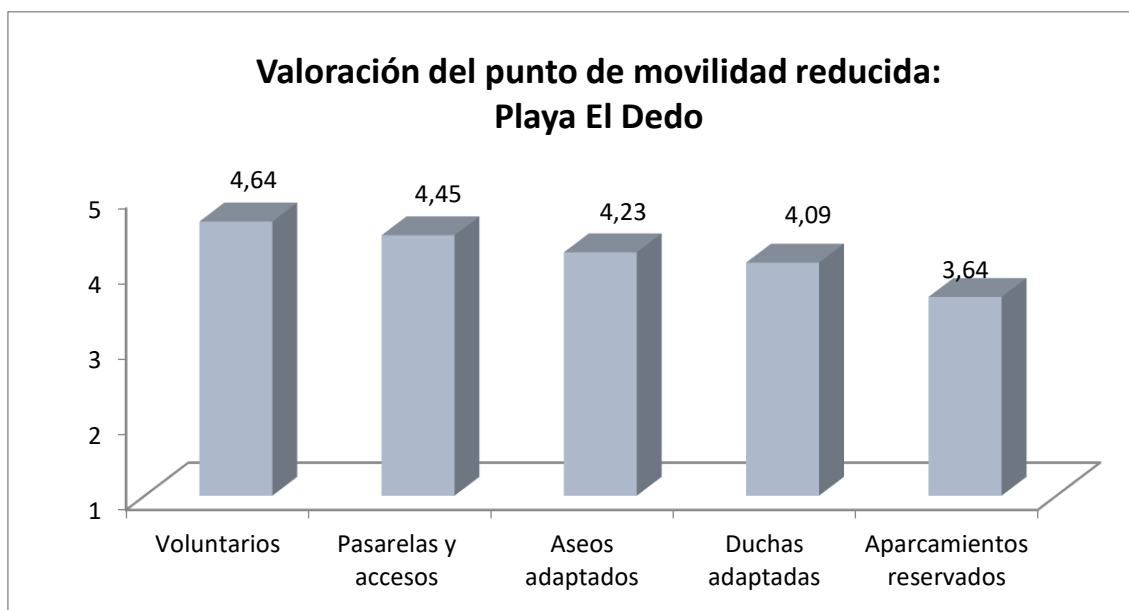


Gráfico 33. Valoración Punto de movilidad reducida playa de El Dedo

En la playa de El Dedo, los aspectos mejor valorados por los usuarios de las instalaciones adaptadas a personas con movilidad reducida han sido los voluntarios, junto con las pasarelas y accesos a la orilla.

En cambio, los aspectos menos valorados por los usuarios han sido el número de aparcamientos cercanos reservados a usuarios con movilidad reducida.

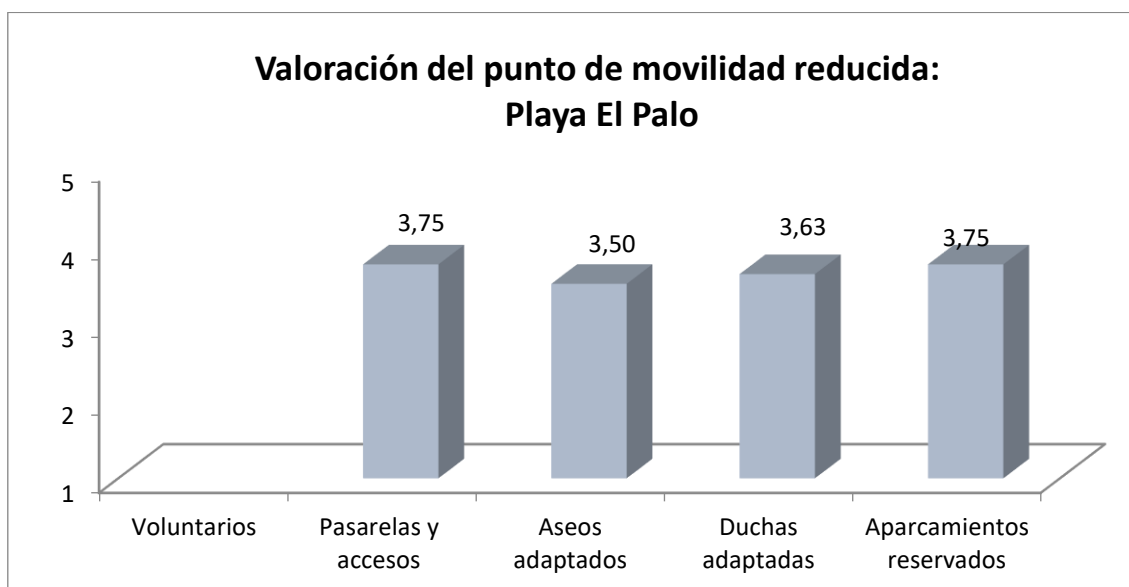


Gráfico 34. Valoración Punto de movilidad reducida playa de El Palo

En la playa de El Palo, los aspectos mejor valorados por los usuarios de las instalaciones adaptadas a personas con movilidad reducida han sido los **aparcamientos reservados**, junto con las **pasarelas y accesos**.

Por otro lado, aunque las puntuaciones no sean negativas, las más bajas son los **aseos y duchas adaptadas**.

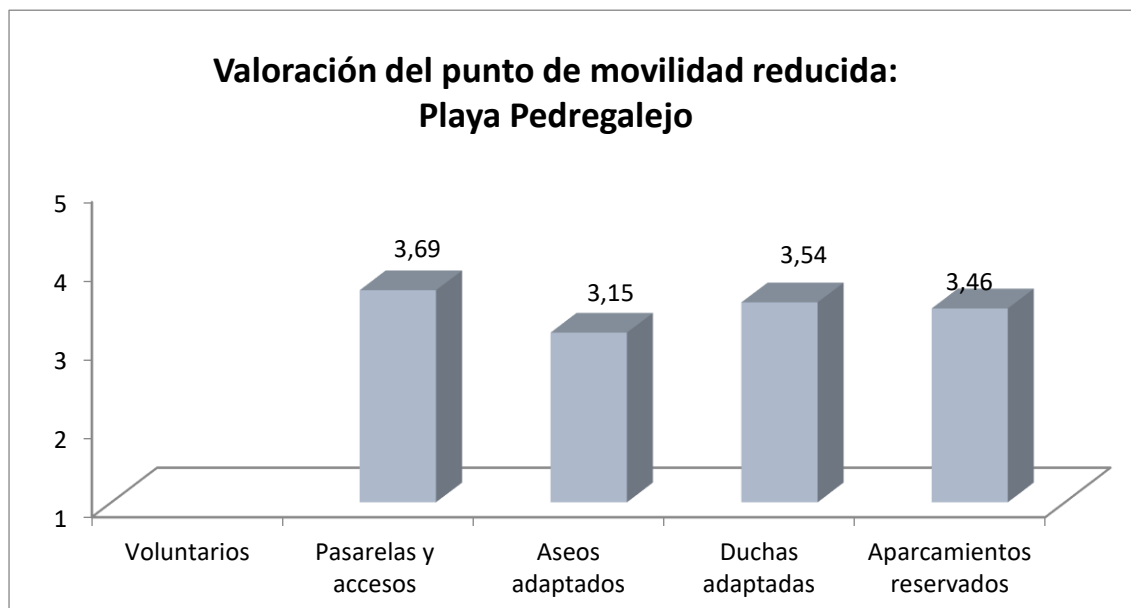


Gráfico 35. Valoración Punto de movilidad reducida playa de Pedregalejo

En la playa de Pedregalejo, los aspectos mejor valorados por los usuarios de las instalaciones adaptadas a personas con movilidad reducida han sido las pasarelas y accesos. Por otro lado, el aspecto que ha obtenido la mínima valoración se corresponde con los aseos adaptados.

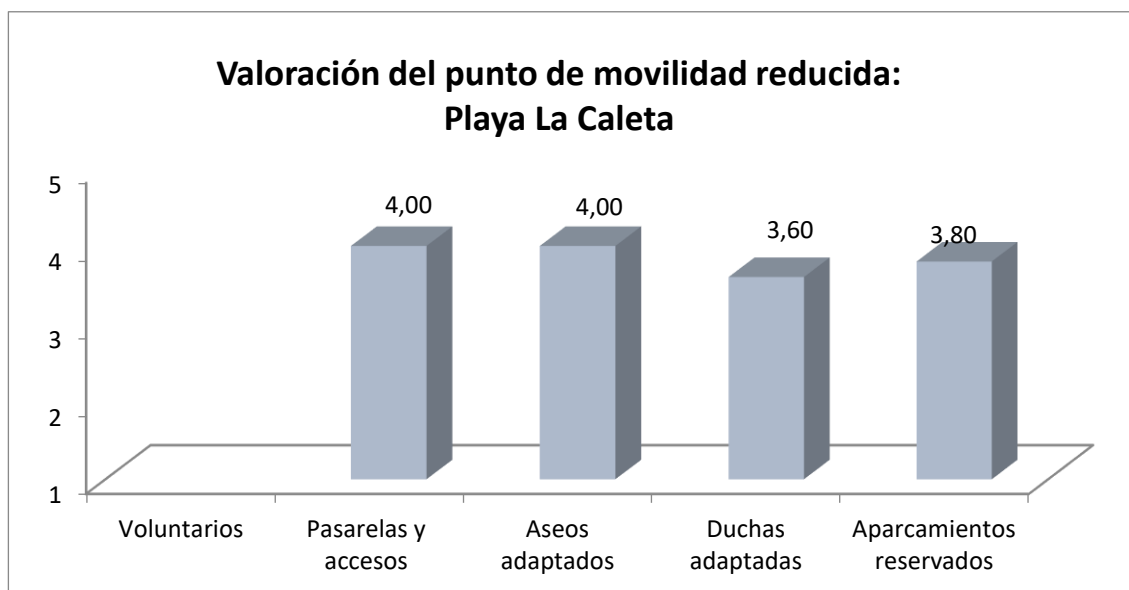


Gráfico 36. Valoración Punto de movilidad reducida playa de Pedregalejo

En la playa de La Caleta, los aspectos mejor valorados por los usuarios de las instalaciones adaptadas a personas con movilidad reducida han sido los **aseos adaptados**, compartiendo valoración con las **pasarelas y accesos**.

Por otro lado, las **duchas adaptadas** y los **aparcamientos reservados** han sido los aspectos peor evaluados.

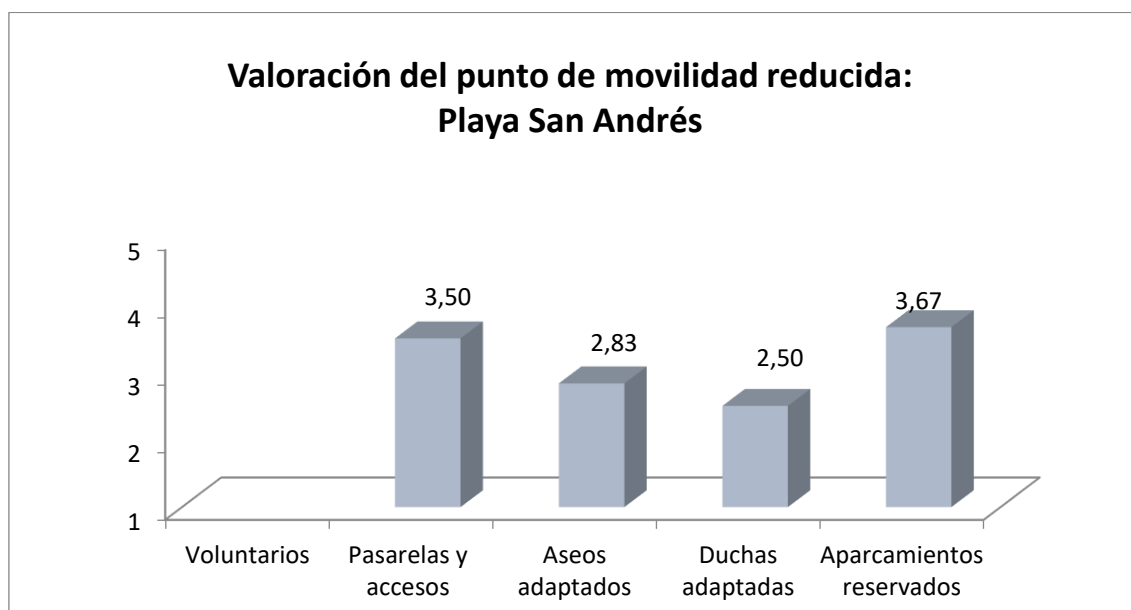


Gráfico 37. Valoración Punto de movilidad reducida playa de San Andrés

En la playa de La Caleta, los aspectos mejor valorados por los usuarios de las instalaciones adaptadas a personas con movilidad reducida han sido los **aparcamientos reservados**, compartiendo valoración con las **pasarelas y accesos**.

Por otro lado, las **duchas y aseos adaptados** han sido los aspectos peor evaluados.

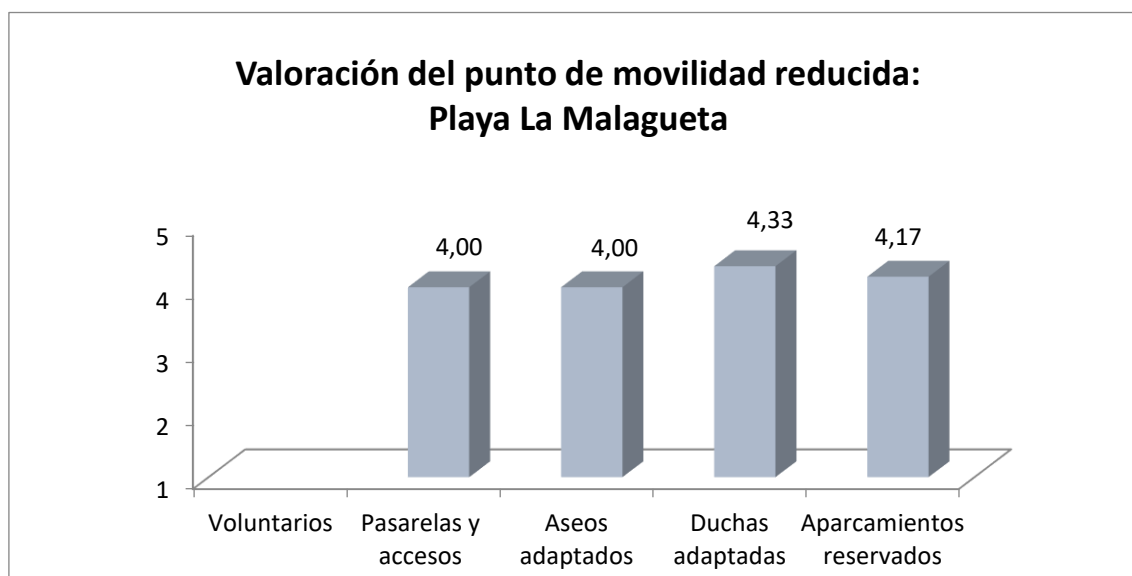


Gráfico 38. Valoración Punto de movilidad reducida playa de La Malagueta

En la playa de La Caleta, los aspectos mejor valorados por los usuarios de las instalaciones adaptadas a personas con movilidad reducida han sido las **duchas adaptadas**. Por otro lado, los aspectos peor evaluados han sido los **aseos adaptados** y las **pasarelas y accesos**.

A continuación, se llevará a cabo una valoración global de todas las playas en cuanto a los distintos aspectos valorados para los puntos de movilidad reducida.

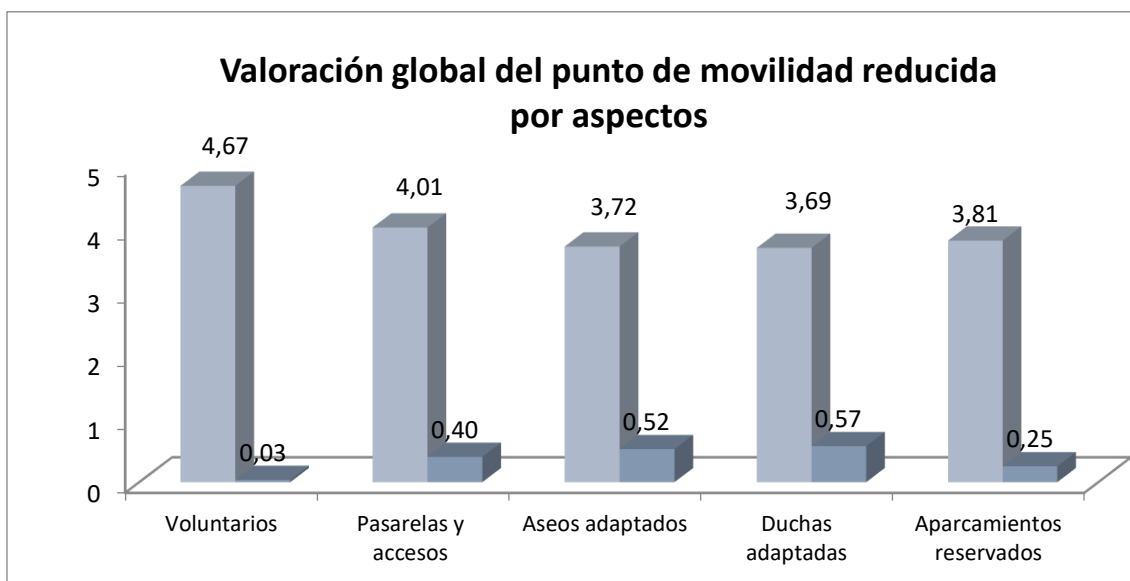


Gráfico 38. Valoración Global Puntos de movilidad reducida, por aspecto

En general, los aspectos mejor valorados por los usuarios de los puntos de movilidad reducida de las cinco playas han sido los **voluntarios y las pasarelas y accesos**. En cambio, aquellos aspectos peor valorados, y en los cuales se hará un mayor énfasis para el año que viene son los equipamientos adaptados, es decir, **duchas y aseos adaptados** a los usuarios de movilidad reducida.

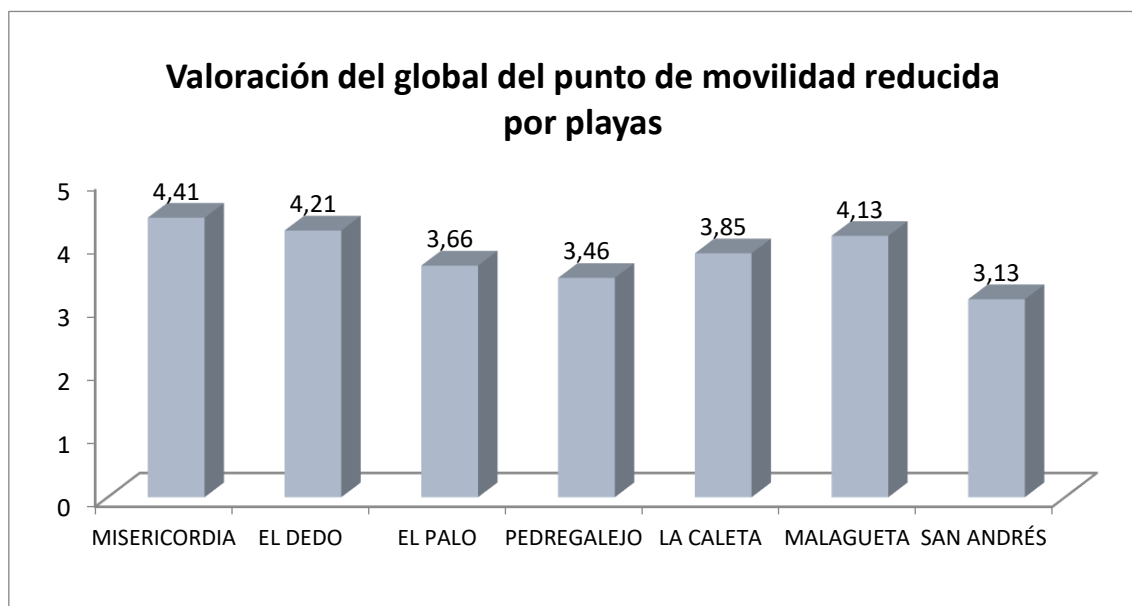


Gráfico 39. Valoración Global Puntos de movilidad reducida, por playas

De forma global, en punto de movilidad reducida mejor valorado por los usuarios ha sido el de la playa de Misericordia seguido de la playa de El Dedo.

En general, los resultados obtenidos se consideran muy satisfactorios y bien acogidos por los usuarios, lo que anima al Área de Playas a seguir trabajando para la mejora continua de su sistema de gestión y en la mejora de la prestación del servicio a los usuarios de los puntos de movilidad reducida de las playas de Málaga.

En general, los Puntos de Movilidad Reducida han sido valorados muy positivamente por todos los usuarios de las cinco playas, con valoraciones por encima del 3 en todas las playas. Cabe destacar la presencia de grupos de usuarios y asociaciones de localidades lejanas que eligen las playas malagueñas frente a otras playas más cercanas por la idoneidad de sus Puntos de Movilidad Reducida.

De acuerdo con los datos recogidos en la encuesta podemos decir que la valoración de la accesibilidad se ve muy condicionada por las características del entorno. Los estándares generales establecidos para la accesibilidad universal en las playas son los mismos. Sí es importante comprobar el efecto positivo sobre la valoración general que produce la existencia de puntos atendidos con personal como la campaña “Disfruta la playa” que permite durante la temporada que muchas personas con discapacidad puedan disfrutar de la playa en similares condiciones a las del resto de la población.



Gráfico 40. Valoración del punto de movilidad reducida La Misericordia, por años

La tendencia en la evolución de la valoración de la accesibilidad universal ha seguido una curva que tuvo su máximo en 2012 y que se ve reducida posteriormente, alcanzando un mínimo en el año 2015 aunque el valor de los últimos años ha ido aumentando.

5. CONCLUSIONES

Tras analizar los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción realizadas en las playas de Misericordia, El Dedo, El Palo, Pedregalejo, San Andrés, Malagueta y La Caleta, se obtienen las siguientes conclusiones:

O PUNTOS FUERTES:

- Los accesos y pasarelas de las playas.
- Las duchas y lavapiés de las playas.
- El servicio de mantenimiento y limpieza del equipamiento e instalaciones de playas.
- Los servicios de tumbonas y sombrillas a los usuarios y usuarias.
- Las instalaciones dirigidas al ocio infantil.
- Los puntos accesibles de las playas.
- El servicio de baño asistido en los puntos accesibles de las playas de Misericordia y El Dedo.
- El número de las papeleras dispuestas, aunque los encuestados solicitan una instalación más cercana a la orilla.

O PUNTOS DÉBILES O ASPECTOS A MEJORAR:

- El número de aparcamientos en playas, debido a la escasez del número de aparcamientos públicos y el aumento de zonas reservadas de pago.
- El servicio de megafonía de playas.
- El servicio de información turística en playas.
- El servicio de vigilancia de playas, puntuación baja obtenida principalmente en playas de La Misericordia y San Andrés.
- El servicio de salvamento y primeros auxilios, solicitando un mayor número de instalaciones.
- Los servicios de ocio en las playas.

Dichos aspectos serán tenidos en cuenta para la elaboración del Plan de Mejoras de la temporada de baño 2020.