



# Ayuntamiento de Málaga

## INFORME MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LOS PUNTOS “DISFRUTA LA PLAYA”

ÁREAS DE PLAYAS Y ACCESIBILIDAD  
AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA.

27 septiembre 2022

# GECOR





## ÍNDICE

1.	OBJETO.....	4
2.	ALCANCE .....	4
3.	METODOLOGIA APLICADA.....	4
3.1.	DISEÑO DEL CUESTIONARIO GENERAL .....	4
3.2.	TAMAÑO MUESTRAL .....	5
3.3.	REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA .....	5
4.	RESULTADOS OBTENIDOS.....	6
4.1.	DATOS DEMOGRÁFICOS .....	6
4.2.	VALORACIÓN DE PUNTOS DISFRUTA LA PLAYA .....	9
4.3.	VALORACIÓN POR ASPECTOS DE LAS PLAYAS CON PUNTO “DISFRUTA LA PLAYA” .....	13
4.4.	RESUMEN DE LAS VALORACIONES MEDIAS POR PLAYA CON Q DE CALIDAD .....	16
4.5.	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS REALIZADOS POR LOS USUARIOS.....	17
5.	CONCLUSIONES .....	19



## INDICE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución de la población encuestada por sexo .....	7
Gráfico 2. Distribución de la población encuestada por edad.....	7
Gráfico 3. Distribución de la población encuestada por procedencia .....	8
Gráfico 4. Valoración de los aspectos de movilidad playa de La Misericordia .....	9
Gráfico 5. Valoración de los aspectos de movilidad playa de El Dedo.....	10
Gráfico 6 Valoración de los aspectos de movilidad playa de La Malagueta.....	10
Gráfico 7 Comparativa valoración de los aspectos de movilidad por playa .....	11
Gráfico 8 Valoración global de los aspectos de movilidad.....	12
Gráfico 9 Opinión general por playas de pasarelas y accesos.....	13
Gráfico 10 Opinión general por playas de aseos adaptados .....	14
Gráfico 11 Opinión general por playas de voluntarios .....	14
Gráfico 12 Opinión general por playas de duchas adaptadas .....	15
Gráfico 13 Opinión general por playas de Aparcamientos reservados .....	15



## 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 los puntos Disfruta la Playa.

Dichos puntos de baño accesibles se encuentran en:

- Playa de la Misericordia
- Playa de la Malagueta
- Playa de El Dedo

Las playas en las que se encuentran dichos puntos, están certificadas en UNE-EN 13009:2016, UNE 170001:2007, el sello “Safe Tourism Certified”, Bandera Azul, UNE-EN ISO 9001:2015 y el Sello de Calidad Turística, SICTED. Para la mejora continua y la certificación de estas normativas, se ha de conocer y analizar la satisfacción de los usuarios.

## 2. ALCANCE

El alcance de las encuestas de satisfacción realizadas incluye:

- 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.

No obstante, en este informe solo nos centraremos en el último aspecto mencionado anteriormente, Valoración del punto de movilidad reducida.

## 3. METODOLOGIA APLICADA

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

### 3.1. DISEÑO DEL CUESTIONARIO GENERAL

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**, el cual se analiza en este informe.

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

<b>1</b>	<b>Muy malo</b>
<b>2</b>	<b>Malo</b>
<b>3</b>	<b>Aceptable</b>
<b>4</b>	<b>Bueno</b>
<b>5</b>	<b>Muy bueno</b>

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 oportuno 15 encuestas por cada uno de los puntos Disfruta la playa, para conocer la satisfacción de los distintos puntos.

### 3.3. REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

Las encuestas se han realizado durante los meses de julio y agosto de 2022, los usuarios tienen el enlace a la encuesta disponible en la web de playas y en el módulo de playas de la app MálagaFunciona, así como en los puntos disfruta la playa se encontraban cuestionarios impresos.



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

PLAYA	Nº ENCUESTAS
El Dedo	5
Malagueta	15
Misericordia	30

Como es el primer año que hemos diferenciado y encuestado exclusivamente a los usuarios de los puntos Disfruta la Playa, no es lo regular que se desearía, lo tendremos en cuenta para mejoras en la temporada 2023.

#### 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:

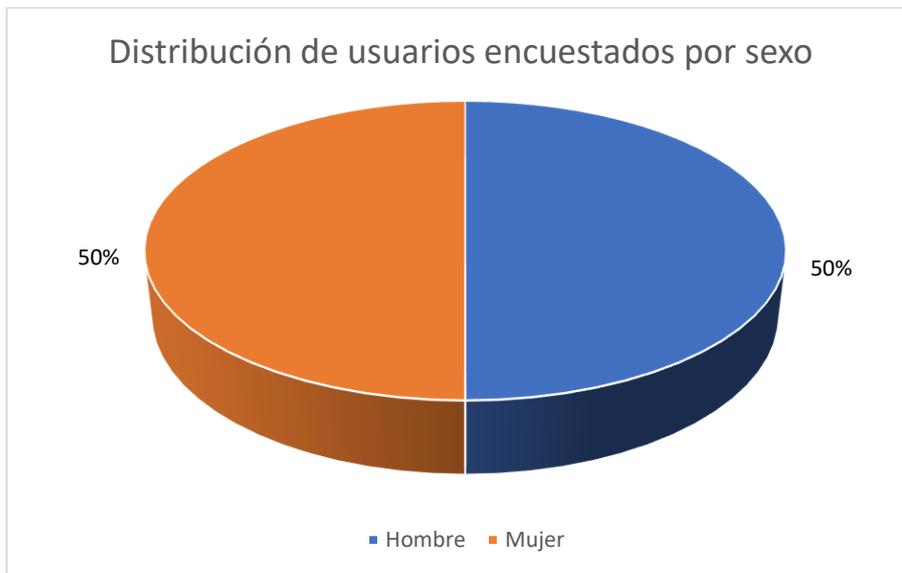


Gráfico 1. Distribución de la población encuestada por sexo

En cuanto a la participación por género, el porcentaje de mujeres y hombres es paritario, siendo un 50% para cada grupo.

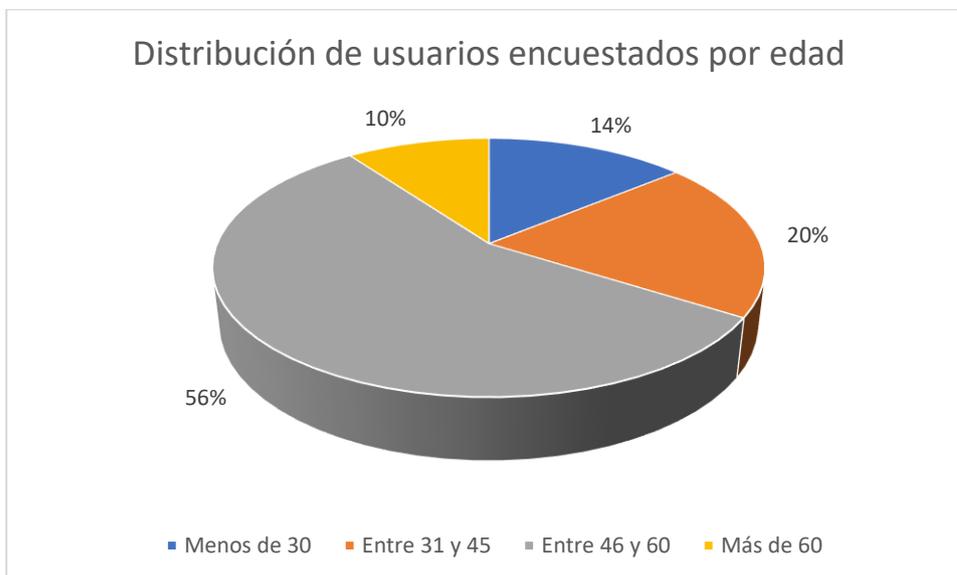


Gráfico 2. Distribución de la población encuestada por edad

En cuanto a la participación por edades, la mayor participación es en la población con edad entre 46 y 60 años, representando más de la mitad de los encuestados. En segundo lugar, se encuentra la población entre 31 y 45 años con un 20% de la muestra. En últimos lugares se la población con menos de 30 años y más de 60 respectivamente.

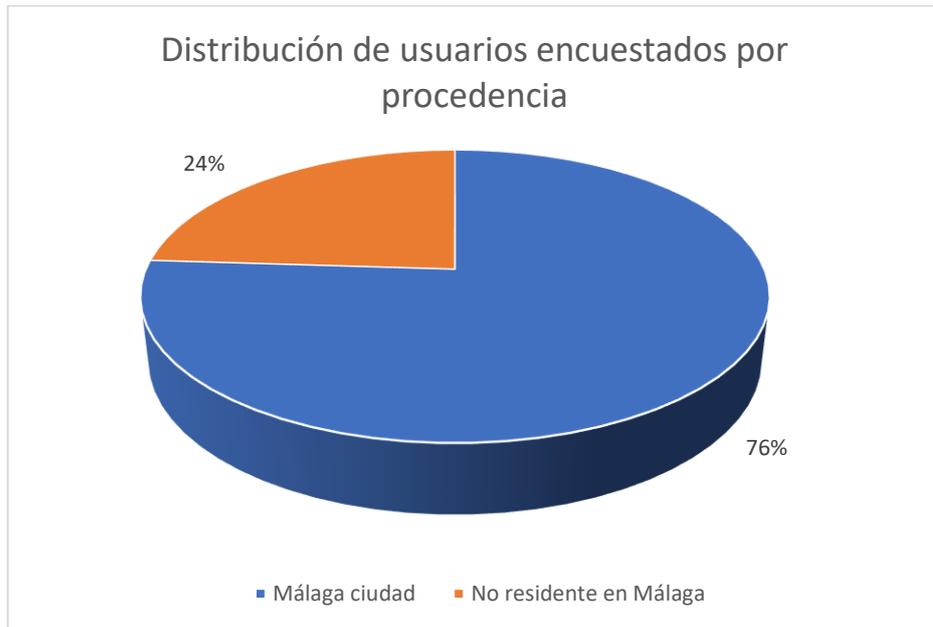


Gráfico 3. Distribución de la población encuestada por procedencia

Cabe destacar la importante presencia de ciudadanos malagueños con movilidad reducida en las playas de la ciudad, conformando el 76% de los encuestados, por lo que es evidente el acentuado uso doméstico de estos usuarios en las playas analizadas.

## 4.2. VALORACIÓN DE PUNTOS DISFRUTA LA PLAYA

A continuación, se presentan los gráficos correspondientes a los datos obtenidos para la playa de La Misericordia.

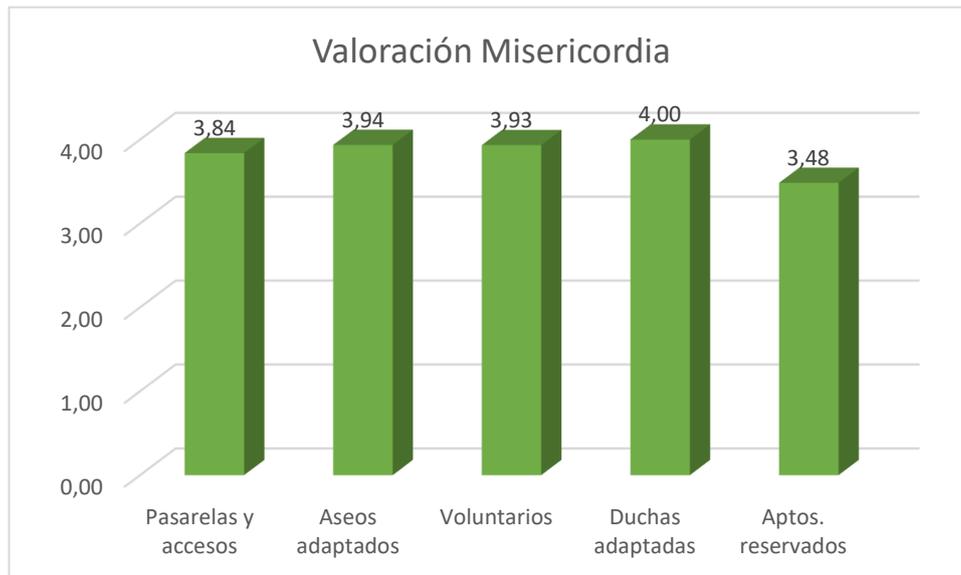


Gráfico 4. Valoración de los aspectos de movilidad playa de La Misericordia

Los **accesos a la playa** de Misericordia obtienen muy buenos resultados en general, las duchas adaptadas es el aspecto mejor valorado por los usuarios en el caso de la playa de Misericordia, seguido de la **aseos y voluntarios**, cuyas puntuaciones son similares

. Por el contrario, el aspecto menos valorado por los usuarios han sido los **aparcamientos**.

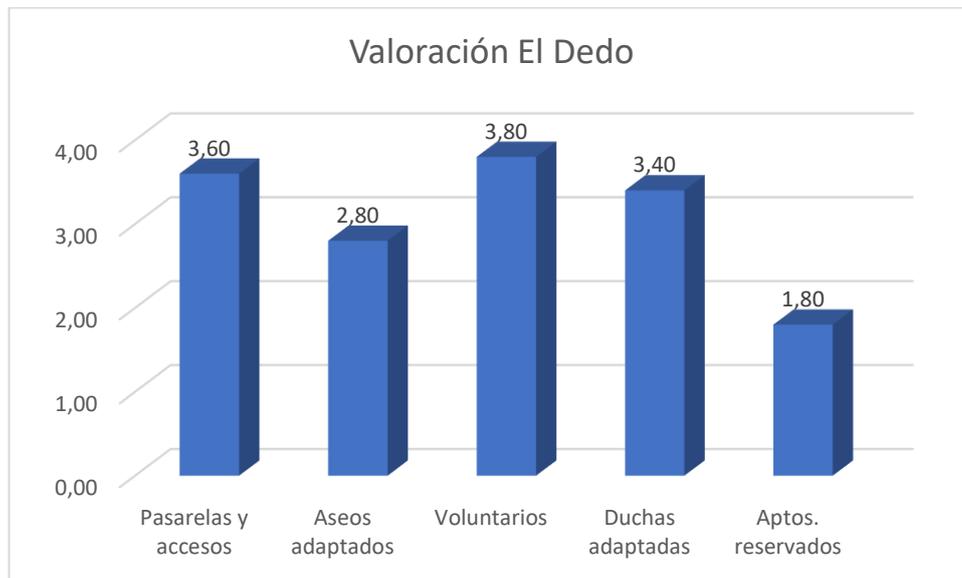


Gráfico 5. Valoración de los aspectos de movilidad playa de El Dedo

Los **voluntarios** de El Dedo es el aspecto más valorado por los usuarios, seguido de las **pasarelas y accesos**, mientras que los **aparcamientos** es el aspecto menor valorado por los usuarios, con una nota muy baja.

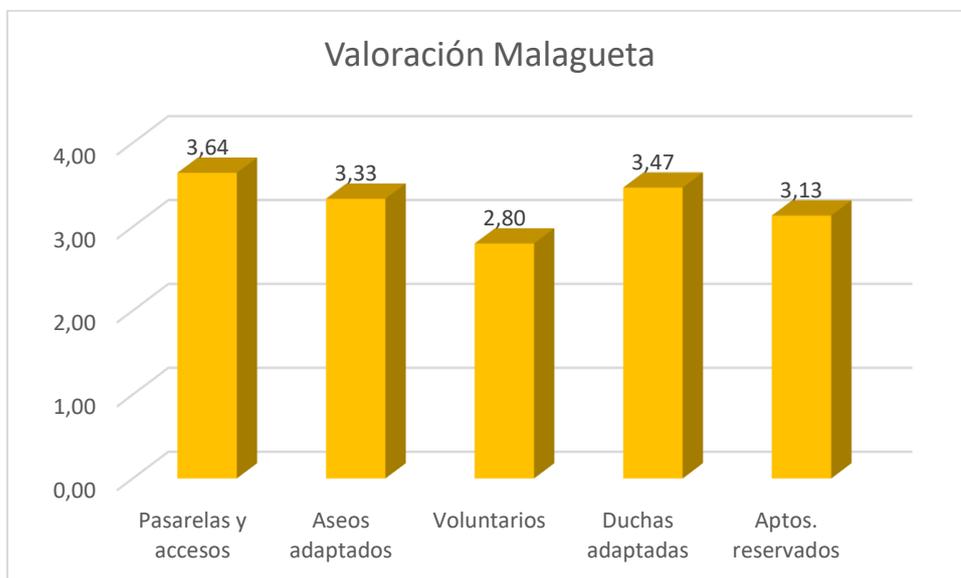


Gráfico 6 Valoración de los aspectos de movilidad playa de La Malagueta

Al igual que los resultados anteriores, el aspecto más valorado se corresponde con las **pasarelas y accesos**, mientras que el menos valorado es el de **voluntarios**.

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

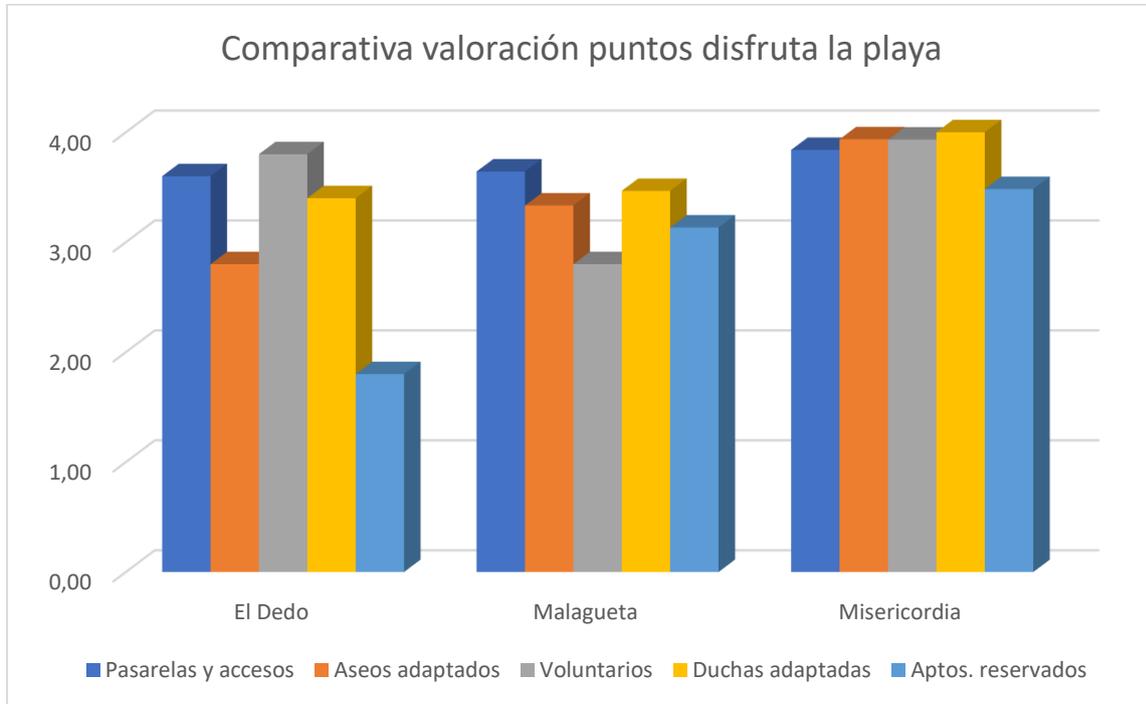


Gráfico 7 Comparativa valoración de los aspectos de movilidad por playa

Como puede apreciarse en el gráfico anterior, la playa de La Misericordia obtiene una excelente puntuación general, mientras que El Dedo obtiene unos resultados más modestos, sobre todo en el apartado de **aparcamientos reservados** siendo necesaria su mejora. Otros aspectos a tener en cuenta para revisar y mejorar serían los **aseos** en El Dedo y los **voluntarios** en la Malagueta.

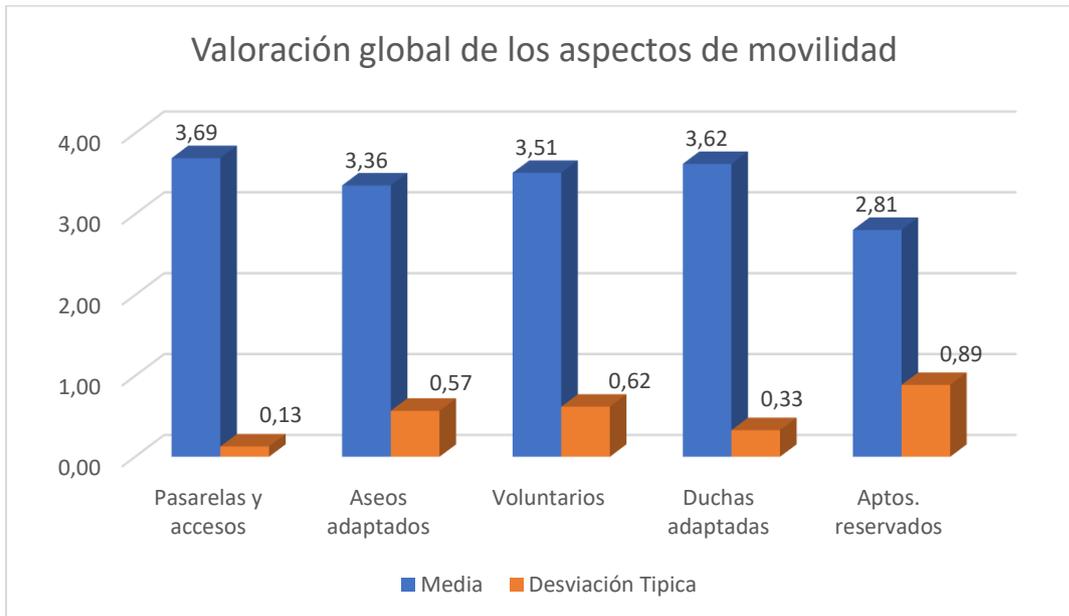


Gráfico 8 Valoración global de los aspectos de movilidad

Destacan las altas puntuaciones generales en **duchas adaptadas** y **pasarelas y accesos**. Los **voluntarios** también obtienen una buena valoración por parte de los usuarios.

Por el contrario, son los **aparcamientos reservados** el apartado que obtiene unos resultados más bajos. La falta de aparcamiento en las playas más urbanas de Málaga en general es un aspecto a mejorar, pero de difícil solución. Con respecto al aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida la manera más fácil y más pedida es el aumento de las zonas de aparcamiento reservado en las cercanías de las zonas accesibles.

### 4.3. VALORACIÓN POR ASPECTOS DE LAS PLAYAS CON PUNTO “DISFRUTA LA PLAYA”

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

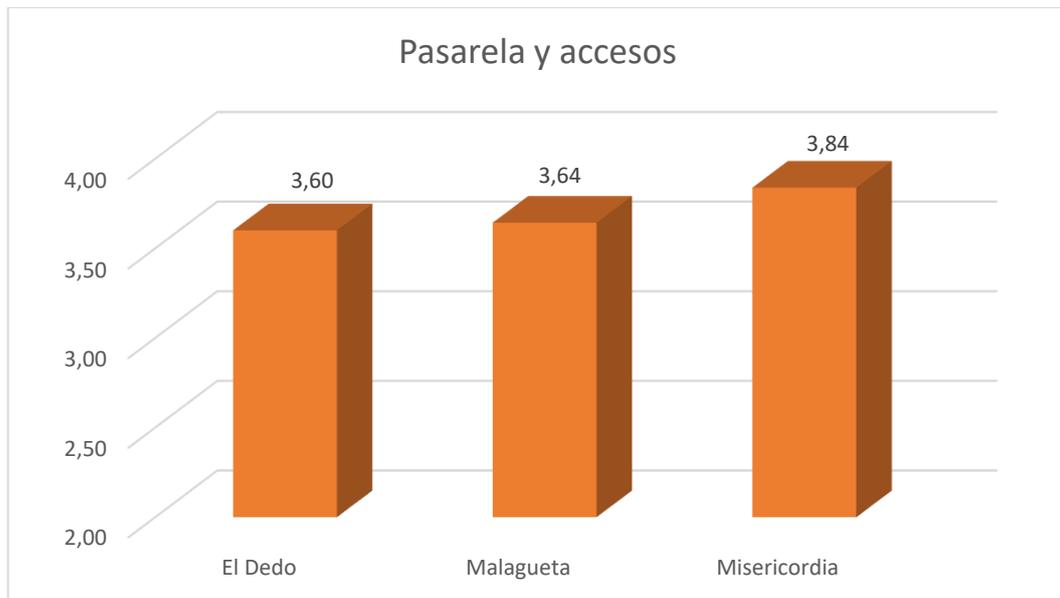


Gráfico 9 Opinión general por playas de pasarelas y accesos

Las **pasarelas y accesos** obtienen unas buenas valoraciones en general, siendo La Misericordia un poco mas alta, pero en general muy parecidas las tres. Es el aspecto mejor valorado por los usuarios.

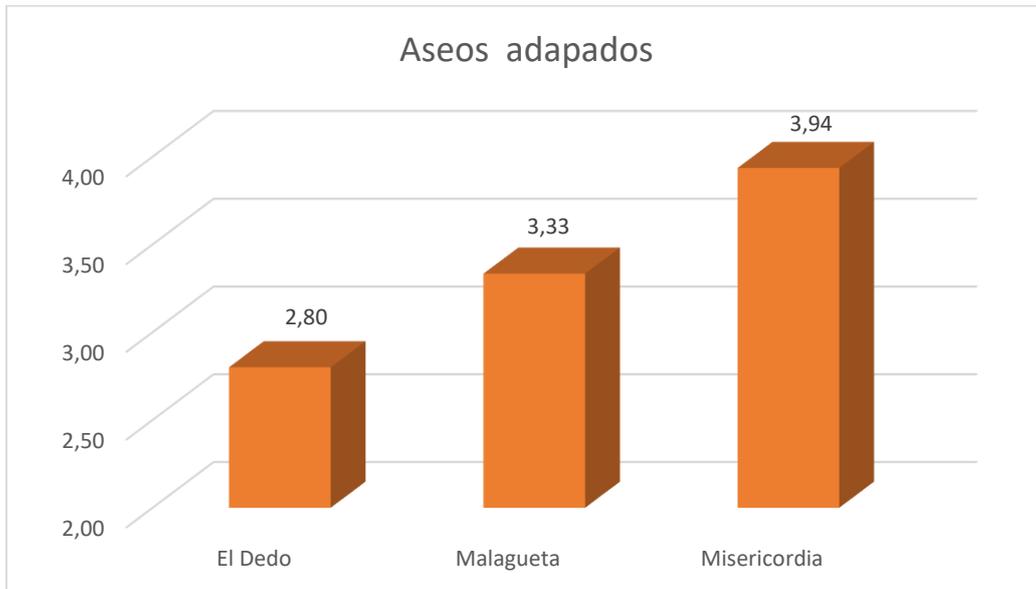


Gráfico 10 Opinión general por playas de aseos adaptados

La playa de El Dedo obtiene la peor valoración en el aspecto de **aseos adaptados**, contrasta con las valoraciones obtenidas por La Malagueta y en especial con La Misericordia que son muy positivas.

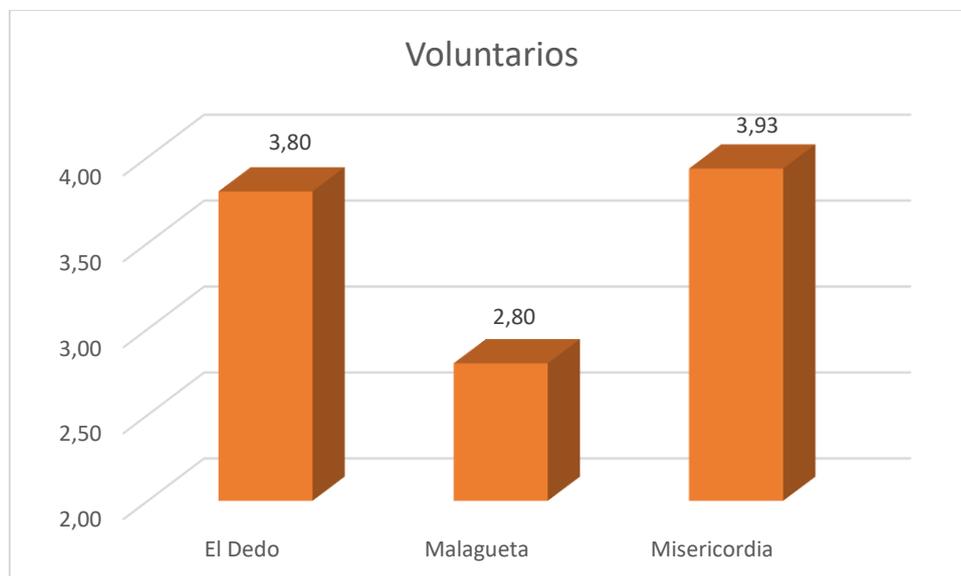


Gráfico 11 Opinión general por playas de voluntarios

Con respecto a los **voluntarios**, La misericordia y El Dedo obtienen puntuaciones altas y muy parecidas. La Malagueta, por el contrario, obtiene una valoración significativamente más baja en comparación.

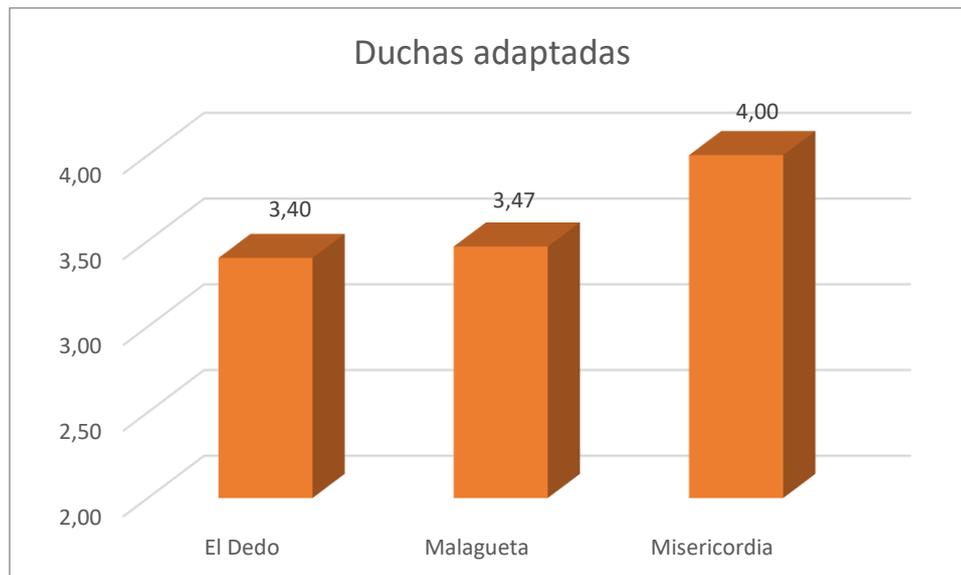


Gráfico 12 Opinión general por playas de duchas adaptadas

Las valoraciones de las **duchas adaptadas** son bastante positivas en general, siendo el segundo aspecto mejor valorado por los usuarios. Destaca la playa de La Misericordia con la puntuación más alta. Comparativamente El Dedo y La Malagueta obtienen unos resultados parejos pero menores, sin embargo, siguen siendo valores positivos.

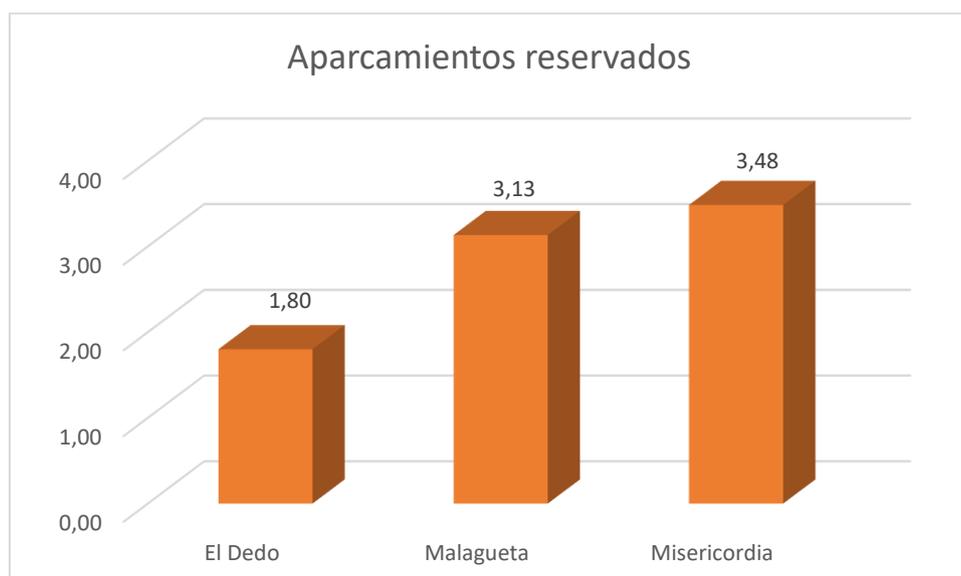


Gráfico 13 Opinión general por playas de Aparcamientos reservados



Los aparcamientos reservados han sido el aspecto peor valorado en general por los usuarios. Sin embargo, La Misericordia y La Malagueta obtienen unos resultados aceptables, aunque menores comparativamente con otros aspectos valorados en estas playas. Es en la playa de El Dedo donde se registran unos resultados muy bajos.

#### 4.4. RESUMEN DE LAS VALORACIONES MEDIAS POR PLAYA CON Q DE CALIDAD

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

Tabla 1 Datos valoración accesibilidad por playas

		EL DEDO	MALAGUETA	MISERICORDIA
ASPECTOS MOVILIDAD	Pasarela y accesos	3,60	3,64	3,84
	Aseos adaptados	2,80	3,33	3,94
	Voluntarios	3,80	2,80	3,93
	Duchas adaptadas	3,40	3,47	4,00
	Aparcamientos reservados	1,80	3,13	3,48
OPINIÓN GENERAL		4,22	3,52	3,89
SATISFACCIÓN MEDIA MOVILIDAD		3,08	3,28	3,84



## 4.5.OBSERVACIONES Y COMENTARIOS REALIZADOS POR LOS USUARIOS

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

Tabla 2 Observaciones usuarios de los puntos Disfruta la Playa

El Dedo	hay muchas piedras para meterte en el agua
Malagueta	Me gusta mucho la app
Misericordia	Venimos encantados con el servicio que nos han prestado los chicos de accesibilidad del ayuntamiento, han estado pendientes, atentos y han superado con creces nuestras expectativas. Enhorabuena por el buen trabajo que haceis y muchas gracias por todo.
Misericordia	<p>En el Punto de baño asistido de la misericordia hemos estado muy bien el 2-08-22 con un grupo muy numeroso. El trato fenomenal, al atención del Mohamed y Rocío y del resto de monitores. Nos han ayudado con grúas, cambios, baños. La verdad, es que hemos estado muy a gusto y volveremos. Este año el servicio es muy bueno.</p> <p>Como mejora, para grupos numerosos que venimos de lejos a pasar todo le día, añadiríamos una mesa grande mas y algunas sillas.</p> <p>Por otro lado, pondríamos mas aparcamientos para personas con movilidad reducida, ya que solo hay dos y tuvimos que buscar otro sitio para ello. Creemos que en esa zona debe haber unos cuantos mas, ya que muchas personas van con coche individual y nosotros fuimos con reserva con dos furgonetas grandes y no pudimos aparcar.</p> <p>Muchas gracias por todo, está muy bien la instalación. Saludos</p>
Misericordia	<p>Por mi parte dar las gracias enormemente a Rocío y a todo su grupo de voluntarios. Más agradable y simpáticos no pueden ser con los usuarios. Excelente trabajo por parte de nosotros. Un saludo y hasta el próximo verano</p> <p>😊</p>



Misericordia	Las rampas de acceso están en malas condiciones para las sillas de ruedas. Al igual que las pasarelas en la arena. Los adoquines levantados y la gente de cualquier edad se cae. He visto caerse varias personas mayores y en particular mi Padre que se encuentra en silla de ruedas es muy difícil el acceso a la playa. Tampoco hay posa manos o baranda al final de la pasarela en la playa, es muy necesaria para que las personas se sostengan a la hora de pisar la arena. Los baños no están adecuados para personas en silla de ruedas. Muy sucios y picas papeleras. El personal de socorro y voluntarios son magníficos, la atención y trato con las personas mayores es muy humano y comprensivo.
Misericordia	Mejorar la pasarelas que va desde los servicios al la carpa. Porque las ranuras que hay entre las losas son grandes y se meté las ruedas chicas de las sillas de ruedas y corre el peligro de caída.
Misericordia	Mas aparcamientos de movilidad reducida. Mas personal punto accesible para asistir en los baños y mayor espacio. Mayor vigilancia para evitar robos.
Misericordia	Es triste que el acceso directo a las pasarelas y la playa haya solo 2 aparcamientos para minusvalidos
Misericordia	Los cuidadores o socorristas son muy agradables y profesionales

. Los comentarios específicos referentes a la movilidad son en su mayoría muy positivos, en especial en la playa de La Misericordia.

Los comentarios negativos se refieren al aparcamiento, se estudiarán posibles mejoras para satisfacer las necesidades de las personas con movilidad reducida.



## 5. CONCLUSIONES

Tras analizar los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción realizadas en las playas, se obtienen las siguientes conclusiones:

### **O PUNTOS FUERTES:**

- Playa de La Misericordia con muy buenos resultados generales.
- Las duchas adaptadas de las playas.
- Las pasarelas y accesos aptos para la movilidad reducida.

### **O PUNTOS DÉBILES O ASPECTOS A MEJORAR:**

- Aparcamiento reservado en general y en especial en la playa de El Dedo.
- Aseos adaptados en la playa de El Dedo.
- El punto de la playa Malagueta, ha sido el primer año que se ha dado el servicio, el cual puede mejorar en 2023.

Dichos aspectos serán tenidos en cuenta para la elaboración del Plan de Mejoras de la temporada de baño 2023.