



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.

05 Enero 2023

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”	12
	4.4 RESUMEN DE LAS VALORACIONES MEDIAS POR PLAYA CON Q DE CALIDAD	15
	4.5 OBSERVACIONES Y COMENTARIOS REALIZADOS POR LOS USUARIOS.....	16
5.	CONCLUSIONES	20



ÍNDICE 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	13
Gráfico 11. Opinión general por playas de voluntarios	14
Gráfico 12. Opinión general por playas de duchas adaptadas	14
Gráfico 13. Opinión general por playas de Aparcamientos reservados	15

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1. Resumen de las valoraciones medias por playa	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 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:

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 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	30
Misericordia	32

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:

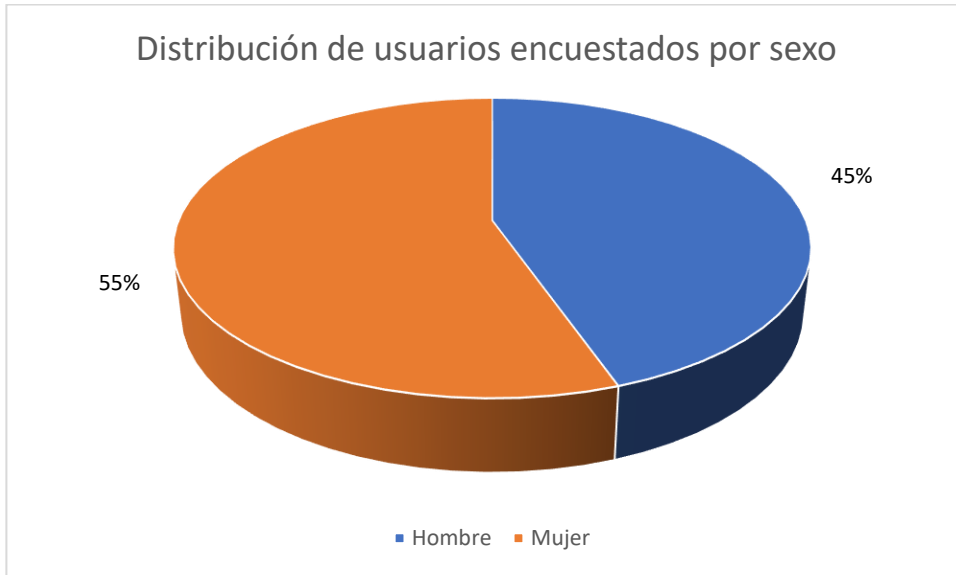


Gráfico 1. Distribución de la población encuestada por sexo

En cuanto a la participación por género, el porcentaje de hombres es mayor con un 55% y el de mujeres del 45%.

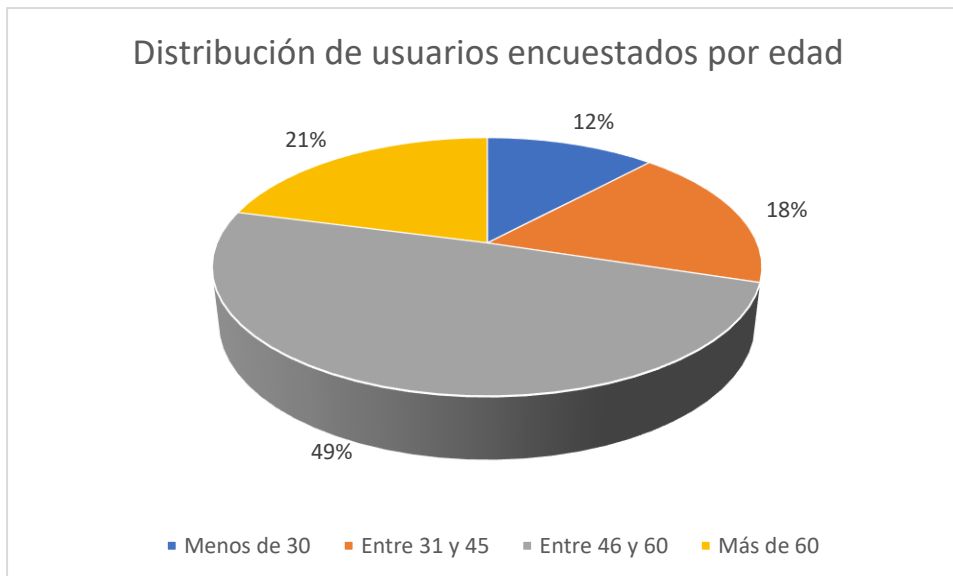


Gráfico 2. Distribución de la población encuestada por edad

En cuanto a la participación por edades, la mayor participación es en la población con edad entre 46 y 60 años, representando casi la mitad de los encuestados. En segundo



lugar, se encuentra la población mayor de 60 años con un 21% de la muestra. En últimos lugares se encuentra la población entre 31 y 45 años y menos de 30 años respectivamente.

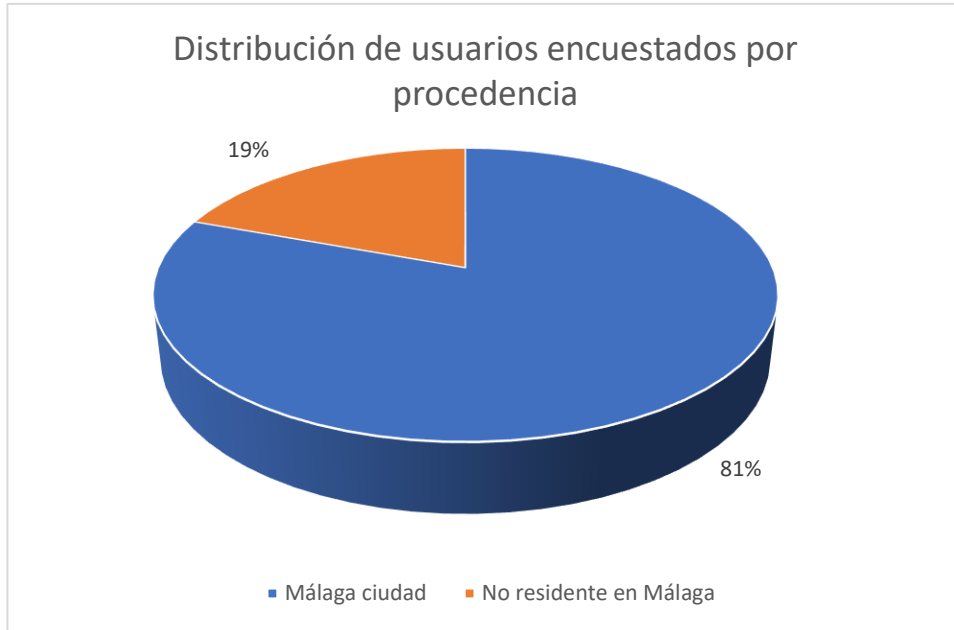


Gráfico 3. Distribución de la población encuestada por procedencia

Cabe destacar la importante presencia de ciudadanos malagueños con movilidad reducida en las playas de la ciudad, conformando el 81% 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.

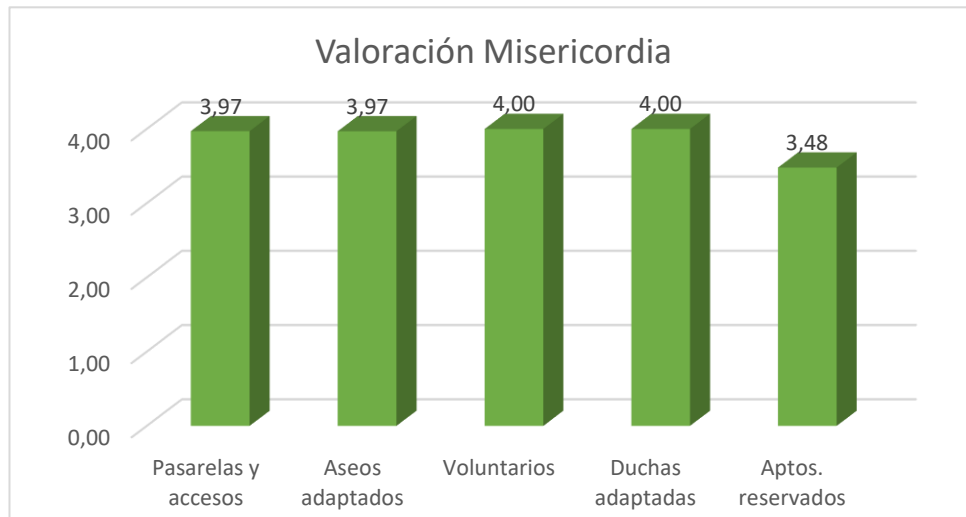


Gráfico 4. Valoración de los aspectos de movilidad playa de la Misericordia

Los **accesos a la playa de Misericordia** obtienen muy buenos resultados en general, las duchas adaptadas y Voluntarios son los aspectos mejor valorados por los usuarios en el caso de la playa de Misericordia, seguido de **las pasarelas y aseos**.

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

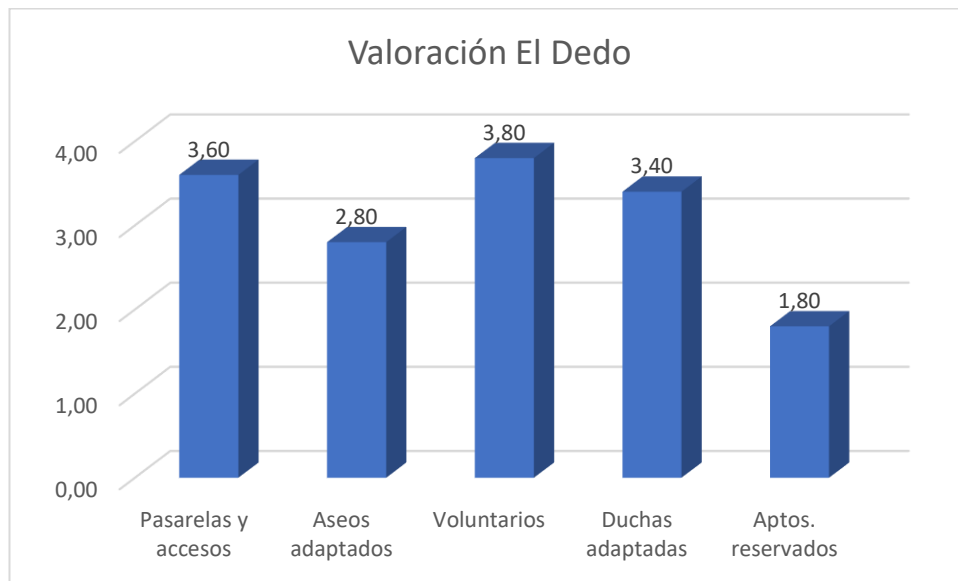


Gráfico 5. Valoración de los aspectos de movilidad playa de El Dedo

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.

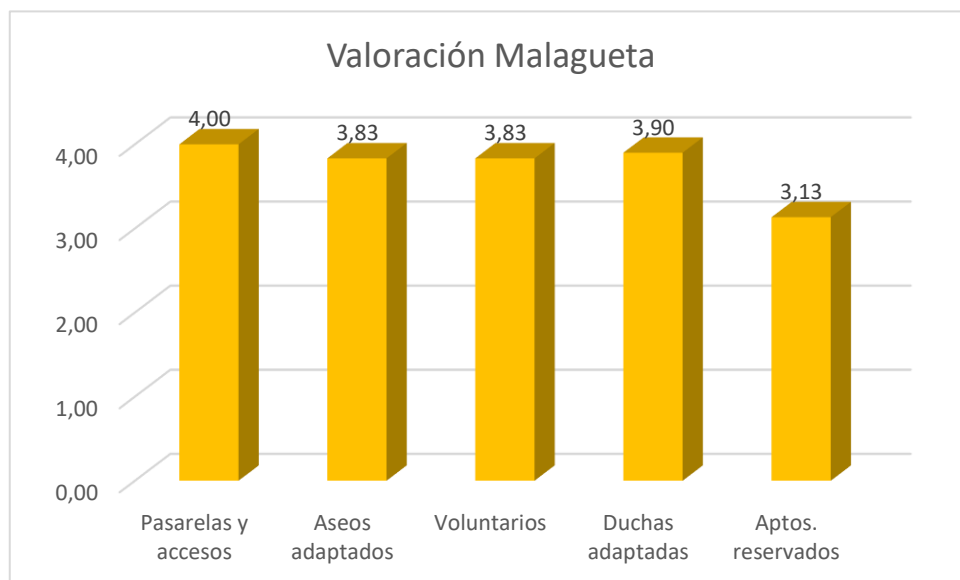


Gráfico 6. Valoración de los aspectos de movilidad playa de La Malagueta

En la playa de la Malagueta el aspecto más valorado se corresponde con las **pasarelas y accesos** y el menos valorado es el de **aparcamientos**.

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

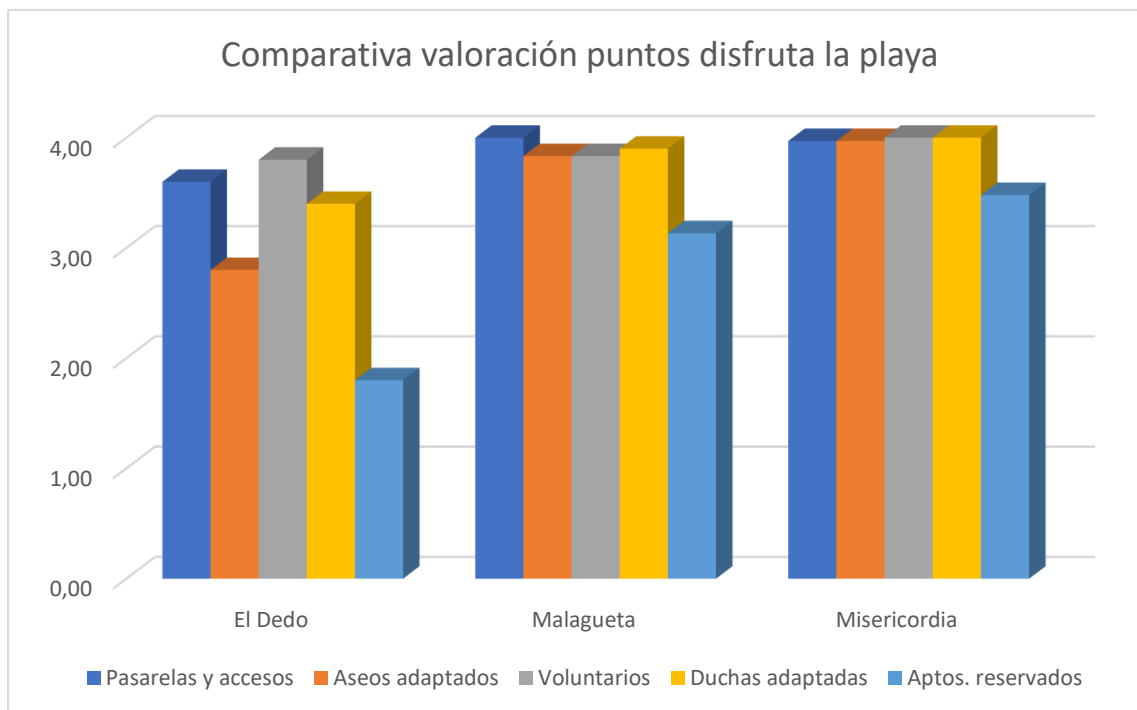


Gráfico 7. Comparativa valoración de los aspectos de movilidad por playa

Como puede apreciarse en el gráfico anterior, las playas de La Misericordia y de la Malagueta 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, también en las otras playas. Otros aspectos a tener en cuenta para revisar y mejorar serían los **aseos** en El Dedo.

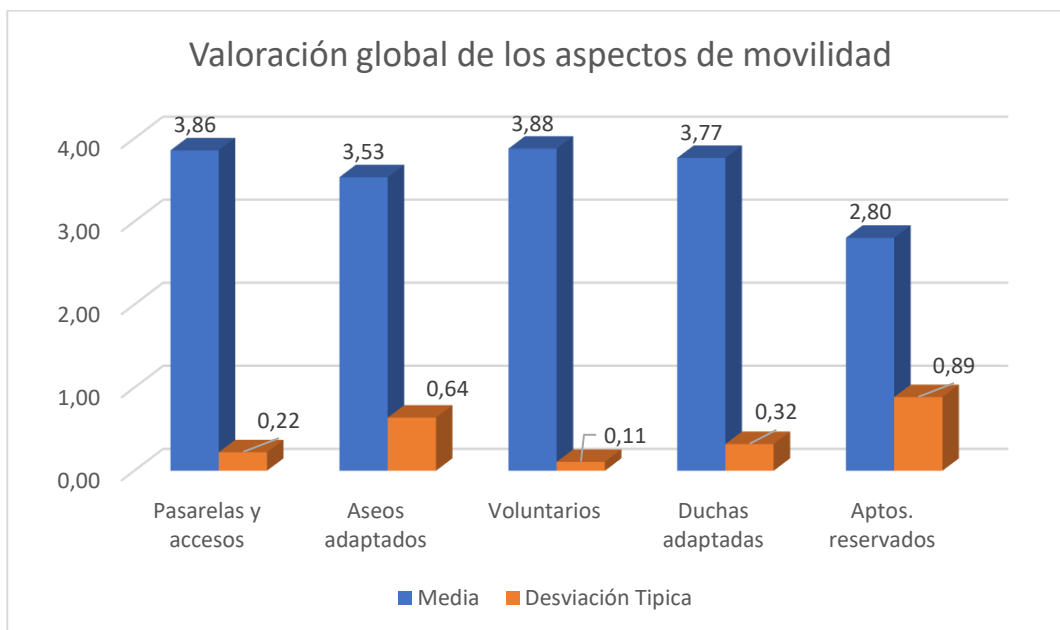


Gráfico 8. Valoración global de los aspectos de movilidad

Destacan las altas puntuaciones generales en **voluntarios, duchas adaptadas y pasarelas y accesos.**

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:

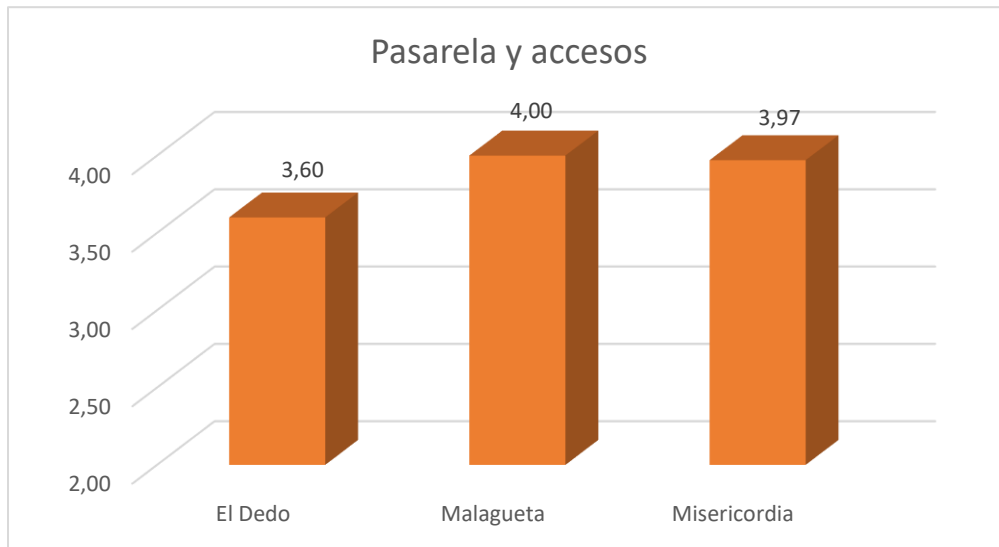


Gráfico 9. Opinión general por playas de pasarelas y accesos

Las **pasarelas y accesos** obtienen unas buenas valoraciones en general, siendo La Malagueta un poco más alta, pero en general muy parecidas las tres.

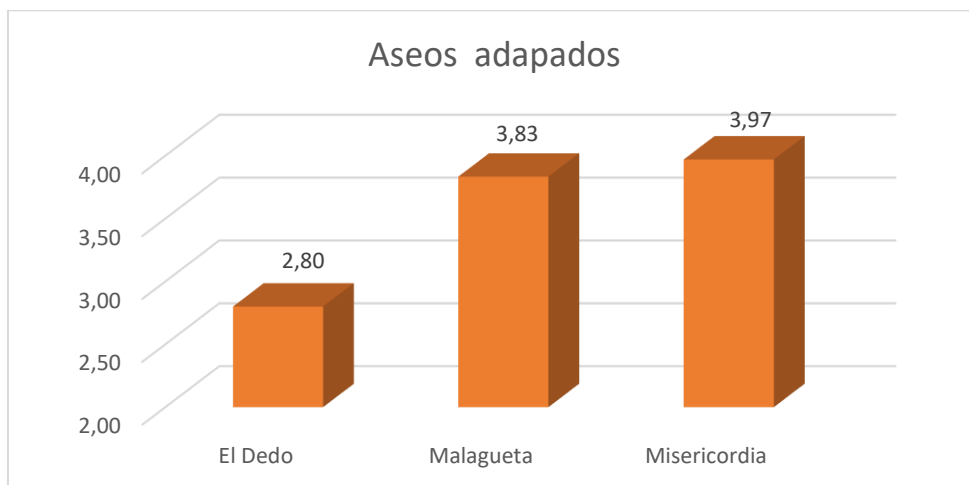


Gráfico 10. Opinión general por playas de aseos adaptados

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

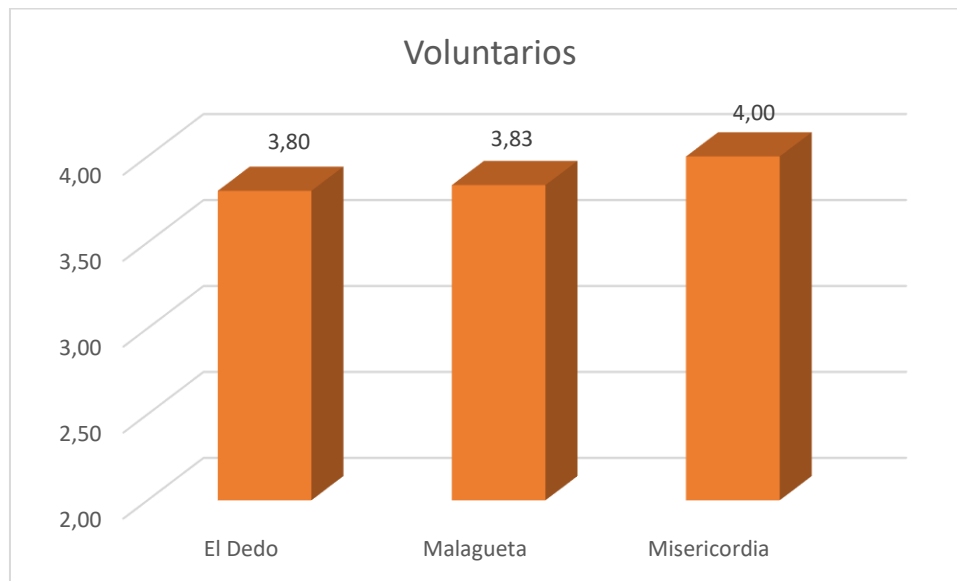


Gráfico 11. Opinión general por playas de voluntarios

Con respecto a los **voluntarios**, obtienen una puntuación muy buena por parte de todas las playas. Es el aspecto mejor valorado por los usuarios.

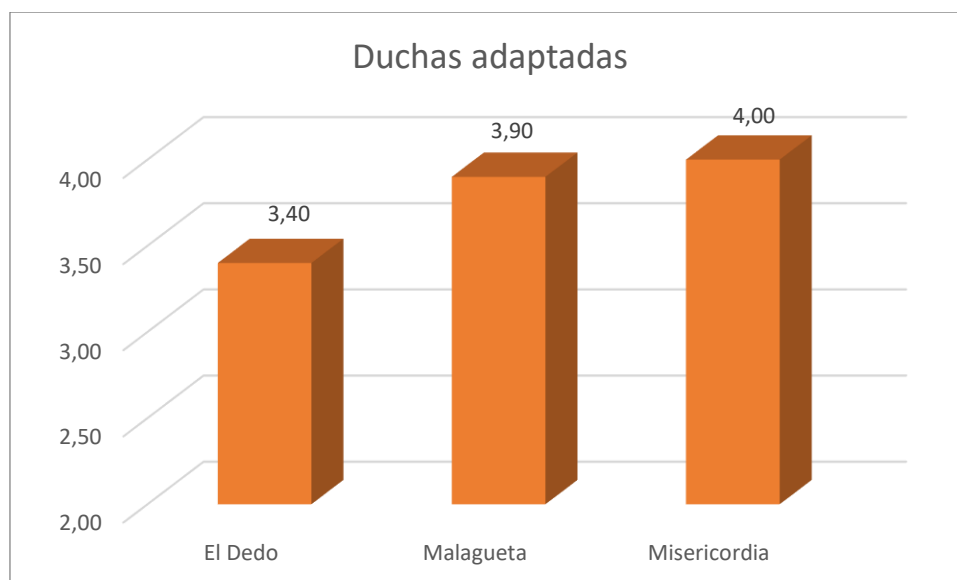


Gráfico 12. Opinión general por playas de duchas adaptadas

Las valoraciones de las **duchas adaptadas** son bastante positivas en general. Destaca la playa de la Misericordia y la Malagueta con la puntuación más alta, seguida de El Dedo un poco inferior, pero sigue siendo una buena valoración.

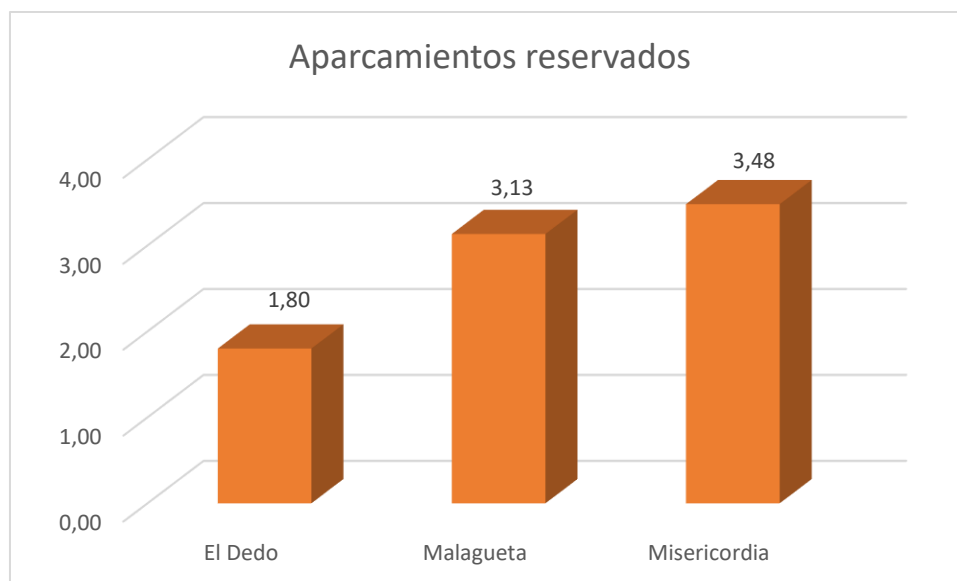


Gráfico 13. Opinión general por playas de Aparcamientos reservados

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. Resumen de las valoraciones medias por playa

		EL DEDO	MALAGUETA	MISERICORDIA
ASPECTOS MOVILIDAD	Pasarela y accesos	3,60	4,00	3,97
	Aseos adaptados	2,80	3,83	3,97
	Voluntarios	3,80	3,83	4,00
	Duchas adaptadas	3,40	3,90	4,00
	Aparcamientos reservados	1,80	3,13	3,48



OPINIÓN GENERAL	4,00	3,13	3,69
SATISFACCIÓN MEDIA MOVILIDAD	3,08	3,74	3,89

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:

El Dedo	Es una buena playa
El Dedo	hay muchas piedras para meterte en el agua
Malagueta	Me gusta mucho la app
Malagueta	A parte los plástico por orilla del mar, la playa , playa NO ES oficialmente y fata en zonas.
Malagueta	La gente no respeta la playa: plástico , cigarrillos, plástico , botella de plástico lo dejan el la playa y la papelera para que es ?
Malagueta	La limpieza de lo micro plástico es un peligro de la olas se lo lleva . Falta de arena se nota todavía .
Malagueta	El agua está llena de nata y suciedad, solo hay dos barcas para limpiar eso en toda La ciudad de Málaga? Yo soy de aquí pero el turista que venga y vea esa suciedad que impresión se lleva!
Malagueta	La arena deja manchada toda la ropa además de la piel que se queda sucia
Malagueta	La playa malagueta de Antonio Martín dirección Palo el servicio es nefasto. Las duchas fatal sale pica agua y siempre encharcado. No ha accevilidad con pasarela para que la gente pueda acceder a ella con comodidad.
Malagueta	La Playa Malagueta la zona que peor está va desde Antonio Martin al Hotel Miramar. Es una vergüenza como tenemos una playa así. Una persona con movilidad reducida es impisible que pueda acudir a ella e incluso a las tumbonas pir carecer de pasarela. Las duchad una auténtica porqueria 😡 siempre con charcos y atascadas. Les rogamos que prenten más atención ha esa zona parece una playa de tercera regional.



Malagueta	Por la cantidad de turismos y incivismo es importante limpieza mar y playa , gracias
Malagueta	Esmerada calidad del personal que atiende estos servicios, que hacen atractivos el baño a aquellos que tienen impedimento para acceder. Es lo mejor de la playa.
Malagueta	Alargar la temporada 4 semanas en junio al principio. Allanar la arena de la playa por haber mucha arena agolpada y no se puede poner con sillas. Limpiar pasarela de acceso a la orilla.
Malagueta	Temporada muy corta. Faltan hamacas y sillas. Faltan monitores (los de este año merecen un 10). Ampliación de la carpa. Faltan sillas. Los monitores han admitido a más personas de las que entran
Malagueta	Más aparcamientos accesibles. Zona adaptada más grande con más sombrillas. Monitores para el baño adaptado. Alargar la temporada en la playa para las personas con movilidad reducida.
Malagueta	Comienzo de la temporada en Semana Santa hasta final de octubre. Los monitores de accesibilidad muy competentes en sus funciones de acompañar el baño, muy amables y atentos con los usuarios que están en la carpa con diferentes discapacidades.
Malagueta	Ampliar temporada baños adaptados, con buenos monitores de accesibilidad como este año y más sillas anfibias. Los monitores tiene mucha calidad humana, saben tratar de forma adecuada a las personas que tenemos alguna discapacidad movilidad reducida.
Malagueta	Todo muy adaptado, monitores muy buenos en su trabajo y muy amables con nosotros, sería conveniente ampliar la zona accesibles y que fuese más larga la temporada para los baños asistidos, también se necesitará más material (carros anfibios)
Malagueta	Ampliar temporada desde Semana Sana. Más monitores. Más sillas, hamacas y sillas anfibias
Malagueta	Hay muy pocos aparcamientos para la plataforma de baño asistido
Malagueta	Alargar la temporada de playa al mes de octubre y empezar en Semana Santa, más sillas anfibias y más monitores. Ampliar la zona de accesibilidad
Malagueta	Ampliar la temporada desde Semana Santa hasta final de Octubre. Horario de 11h de la mañana a 7h de la tarde. Dar solución al escalón de acceso al mar. Las hamacas son un poco incómodas para discapacitados.



Malagueta	Ampliar fecha temporada desde Semana Santa hasta finales de octubre, aumentar monitores y sillas anfibas, cambiar horario baño(desde 11 mañana hasta 7 tarde)
Malagueta	Ampliar la temporada, desde Semana Santa hasta finales de octubre Aumentar el número de socorristas y de sillas anfibas
Malagueta	Que allanen la arena para que no haya tanta pendiente Alargar la temporada hasta octubre
Misericordia	De momento estamos en invierno y ante se limpia la playa bien , mejor la vista tod@s , gracias.
Misericordia	Lo peor es la calidad de la playa ... Mal
Misericordia	Playa muy descuidada, la arena lo peor
Misericordia	La playa es MUY POBRE de arena , ademas NO ES LIMPIO ! Donde estan las tumbonas que pagamos estan sucia y arena tambien de los restaurantes es responsable !!
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	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. Como mejora, para grupos numerosos que venimos de lejos a pasar todo le día, añadiríamos una mesa grande mas y algunas sillas. 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. Muchas gracias por todo, está muy bien la instalación. Saludos
Misericordia	Los incivicos en la oasis de palmera y jardin los latinos : sofás suciedades plastico al suelo , y la MULTA la policia de playa , basta ya !! Gracias
Misericordia	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 



Misericordia	Me gustaría que estuviera permitido el acceso a los perros
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 el muy humano y comprensivo.
Misericordia	Mejorar la pasarelas que va desde los servicios al la carpa. Porque las ranuras que hay entré las losas son grandes y sé 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 minusválidos
Misericordia	Los cuidadores o socorristas son muy agradables y profesionales
Misericordia	A parte que ACONSEJO EL MAR limpio , la playa igual : basta de plástico y micro plástico en la playa y la mar cristalina , basta repetir y estar la gente no sabe EVITAR , saludos
Misericordia	Me encanta la playa de la Misericordia; está todo bastante bien
Misericordia	Alargar la temporada y la zona de baño más grande. Más socorristas o monitores. Más sillas anfibas

La mayoría de los comentarios negativos se refieren a la calidad de la arena o a la limpieza del agua. Solicitan una ampliación de la temporada desde Semana Santa hasta octubre y aumento de sillas anfibas. Los comentarios específicos referentes a la movilidad son en su mayoría muy positivos, en especial en la playa de La Misericordia y de La Malagueta.



5. CONCLUSIONES

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

➤ 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.
- Voluntariado amable y cercano con los usuarios.

➤ 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.
- Ampliar la temporada, desde Semana Santa hasta octubre.
- Más sillas anfibas

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