



Ayuntamiento de Málaga

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

ÁREA DE PLAYAS
AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA.
27 Septiembre 2023

GECOR





ÍNDICE

Índice de tablas.	3
1. Objeto	4
2. Alcance	5
3. Metodología aplicada	5
3.1. Diseño del cuestionario	5
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 certificadas con q de calidad	10
4.3. Valoración de los equipamientos de las playas con q de calidad	16
4.4. Valoración de los servicios de las playas con q de calidad	21
4.5. Valoración de la información y/o cartelería de las playas	28
4.6. Valoración general de las playas con q de calidad	29
4.7. Resumen de las valoraciones medias por playa con q de calidad	30
4.8. Observaciones y comentarios realizados por los usuarios	31
4.9. Valoración de los puntos de movilidad reducida	33
5. Conclusiones	42



ÍNDICE GRÁFICOS

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	10
Gráfico 5. Valoración de los aspectos físicos playa de El Dedo	10
Gráfico 6. Valoración de los aspectos físicos playa de Pedregalejo	11
Gráfico 7. Valoración de los aspectos físicos playa de El Palo	11
Gráfico 8. Valoración de los aspectos físicos playa de La Caleta	12
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	14
Gráfico 12. Valoración global de los aspectos físicos	15
Gráfico 13. Valoración de los equipamientos playa de Misericordia	16
Gráfico 14. Valoración de los equipamientos playa de El Dedo	17
Gráfico 15. Valoración de los equipamientos playa de Pedregalejo	17
Gráfico 16. Valoración de los equipamientos playa de El Palo	18
Gráfico 17. Valoración de los equipamientos playa de La Caleta	18
Gráfico 18. Valoración de los equipamientos playa de San Andrés	19
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	24
Gráfico 25. Valoración de los servicios playa de San Andrés	25
Gráfico 26. Valoración de los servicios playa de La Malagueta	25
Gráfico 27. Valoración de los servicios playa de El Palo	26
Gráfico 28. Valoración global de los servicios de playa	27
Gráfico 29. Valoración de la información y cartelería de los servicios de playa	28
Gráfico 30. Opinión general por playas	29
Gráfico 31. Evaluación de satisfacción por años	32
Gráfico 33. Valoración Punto de movilidad reducida playa de Misericordia	33
Gráfico 34. Valoración Punto de movilidad reducida playa de El Dedo	34
Gráfico 35. Valoración Punto de movilidad reducida playa de El Palo	35
Gráfico 36. Valoración Punto de movilidad reducida playa de Pedregalejo	35
Gráfico 37. Valoración Punto de movilidad reducida playa de La Caleta	36
Gráfico 38. Valoración Punto de movilidad reducida playa de San Andrés	37
Gráfico 39. Valoración Punto de movilidad reducida playa de La Malagueta	37
Gráfico 40. Valoración Global Puntos de movilidad reducida, por aspecto	38
Gráfico 41. Valoración Global Puntos de movilidad reducida, por playas	39
Gráfico 42. Valoración aspectos físicos playas sin Q	40
Gráfico 43. Valoración equipamientos playas sin Q	41
Gráfico 44. Valoración de los servicios playas sin Q	41

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1. Resumen de valoraciones medias por playa	30
---------------------------------------------------	----



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 la ciudad de Málaga, 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, el sello “Safe Tourism Certified”, Bandera Azul en 7 de las 15 playas malagueñas (Misericordia, San Andrés, Malagueta, Caleta, Pedregalejo, El Palo y el Dedo) y por otro lado, UNE-EN ISO 9001:2015 y el Sello de Calidad Turística, SICTED en todas las playas de la ciudad de Málaga.

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 respetado íntegramente las preguntas de la encuesta del año anterior, no obstante, se ha hecho una campaña en las playas certificadas únicamente por la UNE-EN ISO 9001:2015 y el Sello de Calidad Turística, SICTED en todas las playas de la ciudad de Málaga.



2. ALCANCE

El alcance de las encuestas de satisfacción realizadas incluye todas las playas de la ciudad de Málaga, no obstante analizaremos las 7 playas con las certificaciones UNE-EN 13009:2016, UNE 170001:2007, el sello “Safe Tourism Certified”, Bandera Azul y las que no tienen estas certificaciones por separado, en las primeras analizaremos:

- 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.

En las playas que cuentan únicamente con la UNE-EN ISO 9001:2015 y el Sello de Calidad Turística, SICTED analizaremos:

- Valoración de los aspectos físicos de la playa.
- Valoración de los equipamientos.
- Valoración de los servicios disponibles

3. METODOLOGÍA 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

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 certificadas con UNE-EN 13009:2016, UNE 170001:2007, el sello “Safe Tourism Certified”, Bandera Azul y 10 en el resto de las playas. De esta forma que los resultados obtenidos sean acordes con las valoraciones reales.

3.3. REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

Las encuestas se realizaron durante los meses **de julio y agosto de 2023** 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 08.00 h a las 15.00 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	45
Baños del Carmen	11
Campo de Golf	10
El Candado	11
El Palo	50
El Peñón del Cuervo	10
Guadalmar	15
La Araña	11
La Caleta	40
La Fábrica de Cemento	6
Malagueta	52
Misericordia	42
Pedregalejo	50
Sacaba	10
San Andrés	47

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

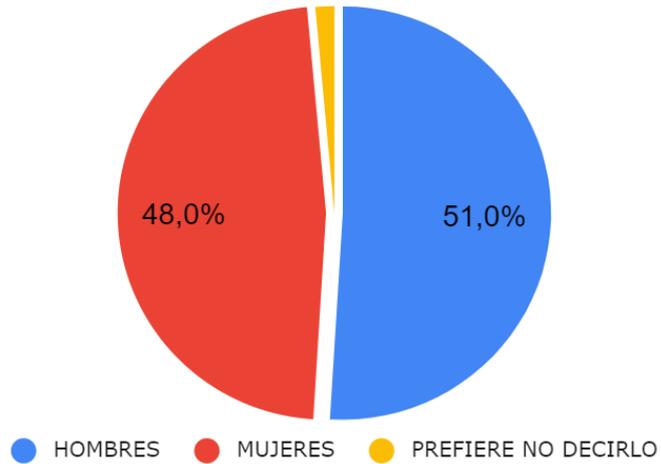


Gráfico 1. Distribución de la población encuestada por sexo

En cuanto a la participación por género, el porcentaje de mujeres y hombres prácticamente se corresponde el uno con el otro, siendo 48% y 51% respectivamente.

Distribución de usuarios encuestados por edad

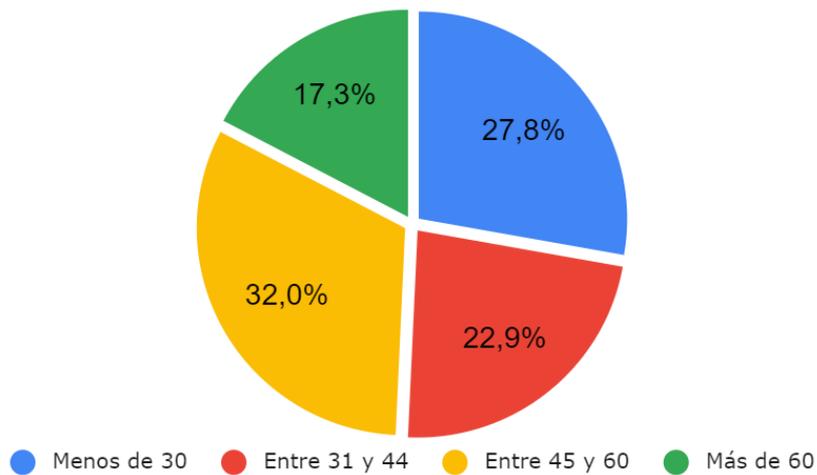


Gráfico 2. Distribución de la población encuestada por edad

En cuanto a la participación por edades, la mayor participación es en la población con edad entre 45 y 60, seguida de la población con menos de 30 años, posteriormente la población de 31 a 44 años, y en último lugar, la población con más de 60 años.

Distribución de usuarios encuestados por procedencia

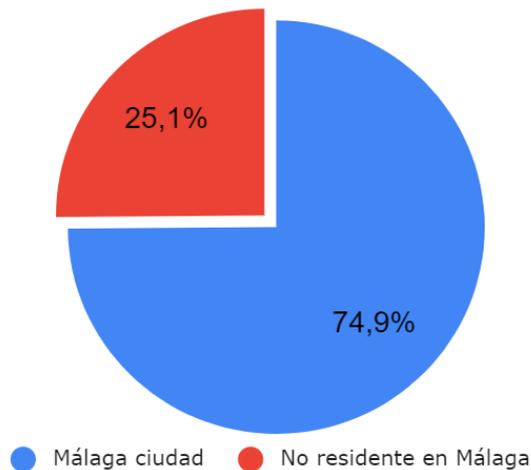


Gráfico 3. Distribución de la población encuestada por procedencia

Cabe destacar la importante presencia de ciudadanos malagueños en las playas de la ciudad, conformando casi el 75% 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 CERTIFICADAS CON Q DE CALIDAD

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.

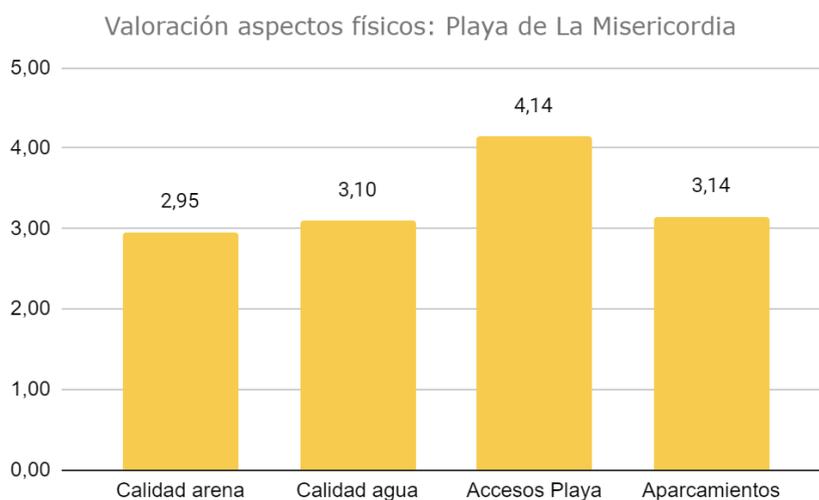


Gráfico 4. Valoración de los aspectos físicos playa de La Misericordia

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 los **aparcamientos**. Por el contrario, el aspecto menos valorado por los usuarios ha sido la **calidad de la arena**.



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

En la playa de El Dedo, el aspecto mejor valorado han sido los **accesos** a la playa, seguido muy de cerca por la **calidad del agua**; mientras que el peor aspecto ha sido el **aparcamiento** con una nota relativamente baja.

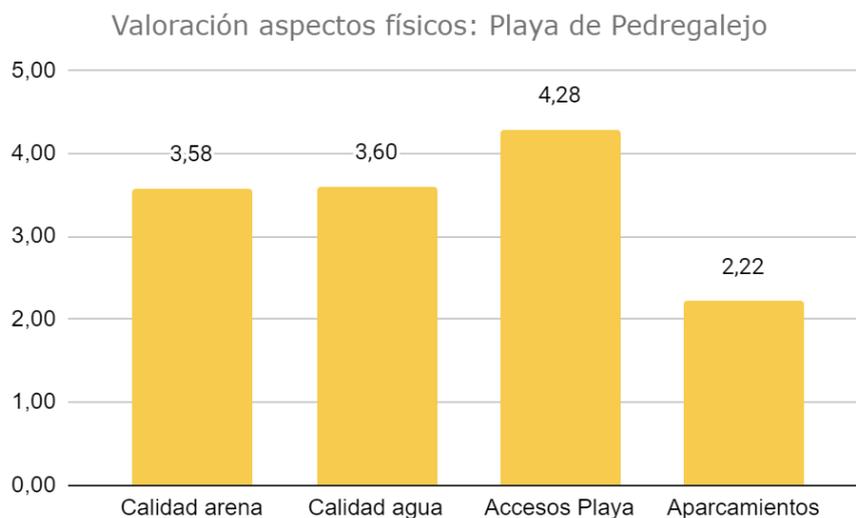


Gráfico 6. Valoración de los aspectos físicos playa de Pedregalejo

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

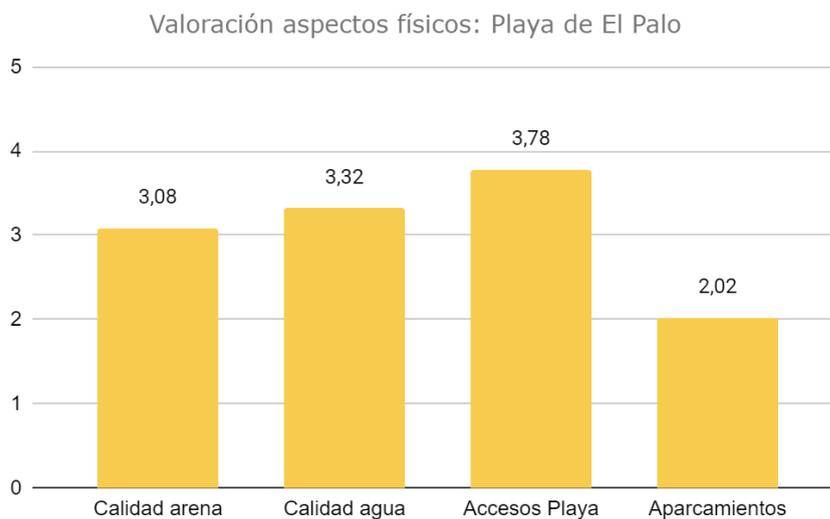


Gráfico 7. Valoración de los aspectos físicos playa de El Palo

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.

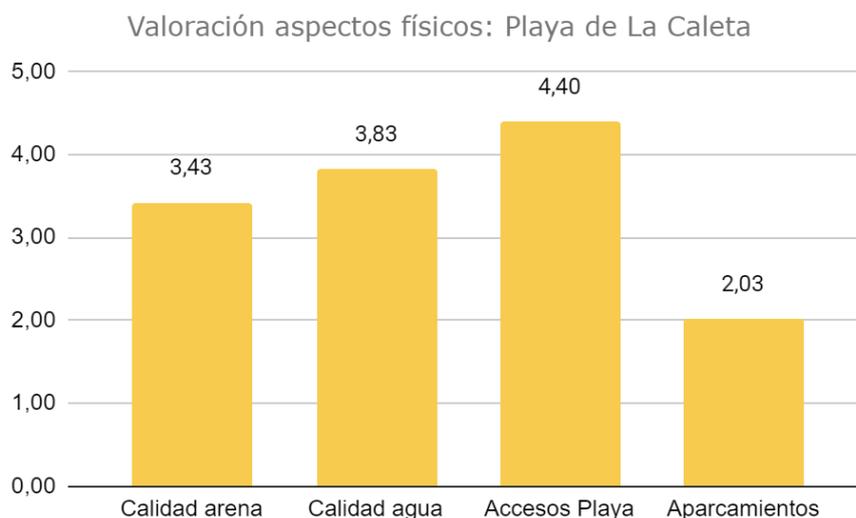


Gráfico 8. Valoración de los aspectos físicos playa de La Caleta

En la playa La Caleta, excepto el **aparcamiento**, que pone de manifiesto la dificultad de encontrar aparcamiento en zonas próximas a la playa, debido a que se trata de una playa muy urbana y céntrica; las demás puntuaciones son altas, en concreto, destacan el acceso a la playa y la calidad del agua.

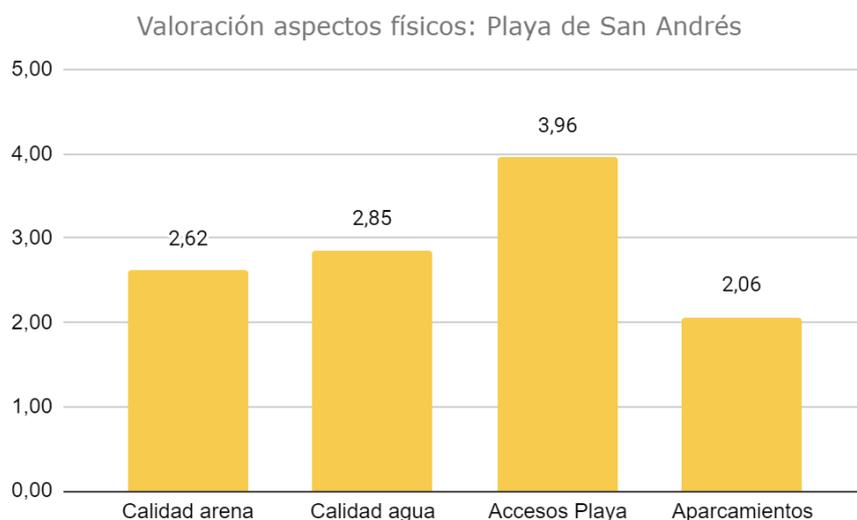


Gráfico 9. Valoración de los aspectos físicos playa de San Andrés

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 menos valorado por los usuarios, dato que se ha repetido en las demás playas.

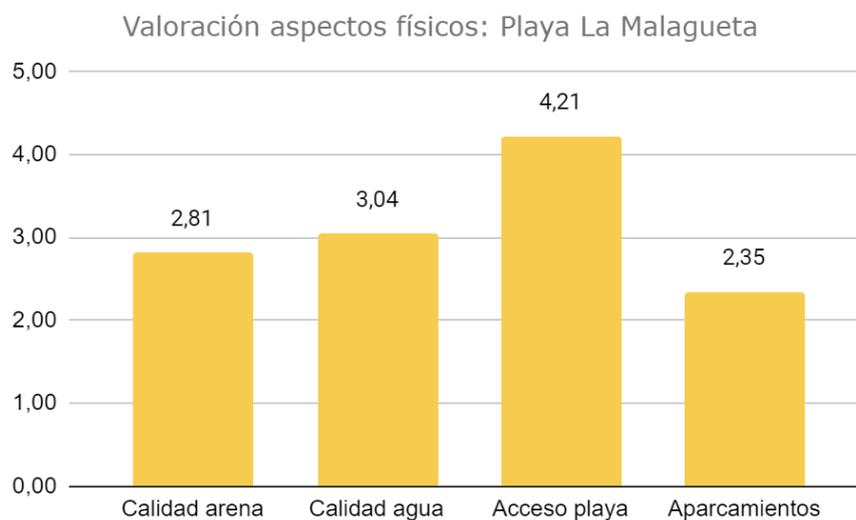


Gráfico 10. Valoración de los aspectos físicos playa de La Malagueta

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.

La puntuación obtenida en el caso del aspecto aparcamiento, pone de manifiesto 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.

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

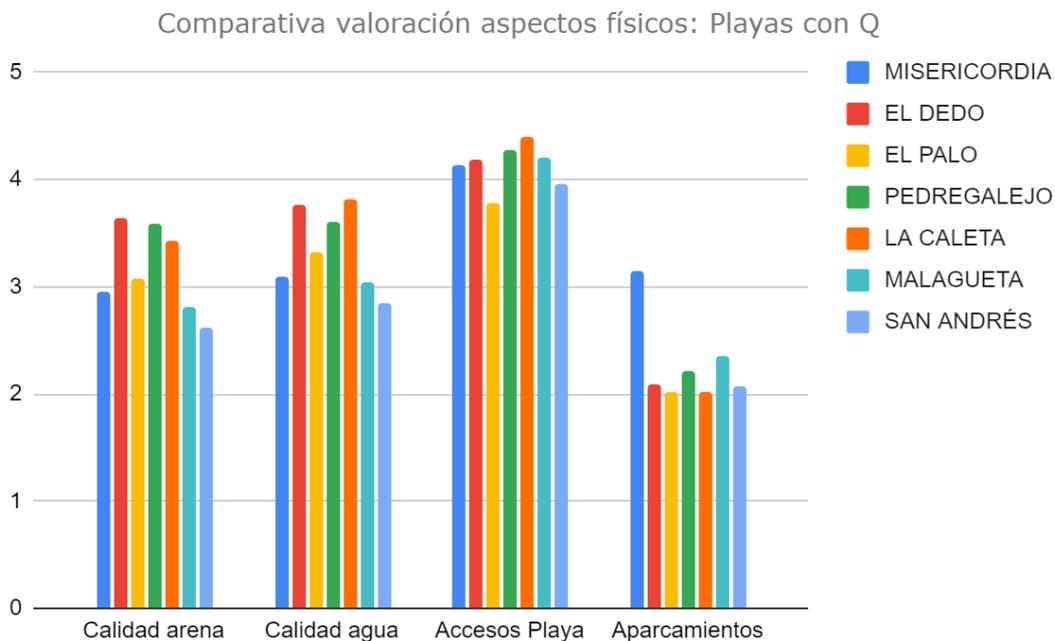


Gráfico 11. Comparativa valoración de los aspectos físicos por playa

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 La Caleta, y los más bajos en la de San Andrés. A su vez, La Caleta obtiene el máximo valor en cuanto a accesos, mientras que el mínimo se le asigna a la playa de El Palo.

Por último, los **aparcamientos** obtienen sus máximas y mínimas puntuaciones en Misericordia y El Palo, respectivamente, pero es el aspecto peor valorado.

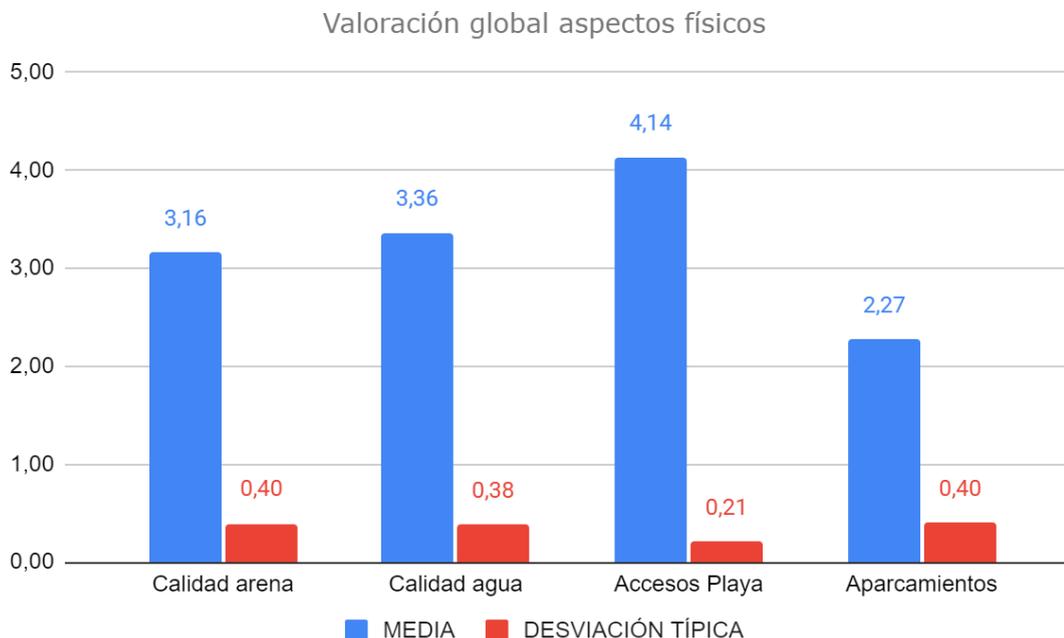


Gráfico 12. Valoración global de los aspectos físicos

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 CON Q DE CALIDAD

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.

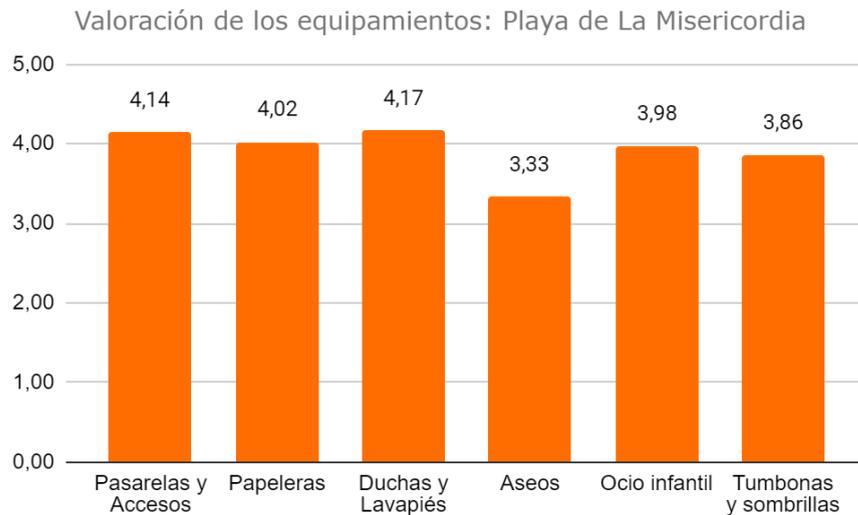


Gráfico 13. Valoración de los equipamientos playa de Misericordia

En cuanto a los equipamientos en la playa de Misericordia en general, es muy buena, pero el equipamiento menor valorado ha sido el número y estado de los **aseos**. No obstante, el Área de Playas centrará sus esfuerzos en la mejora de dichos equipamientos.

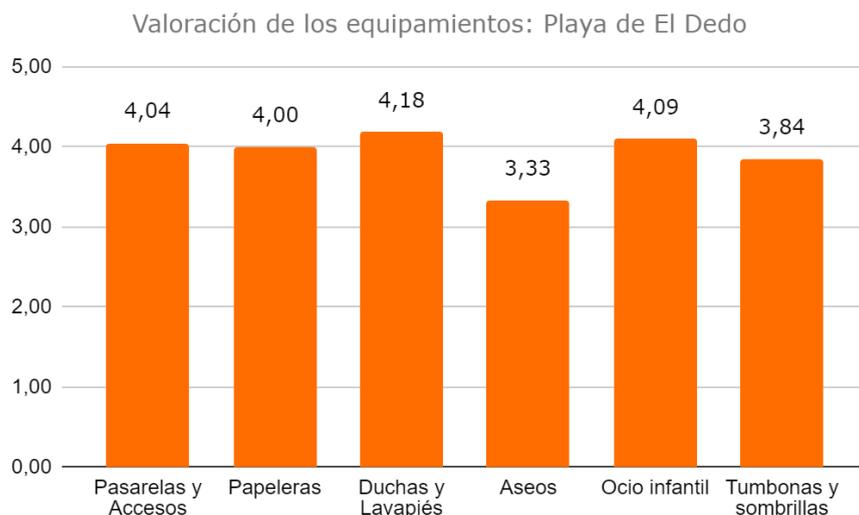


Gráfico 14. Valoración de los equipamientos playa de El Dedo

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

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

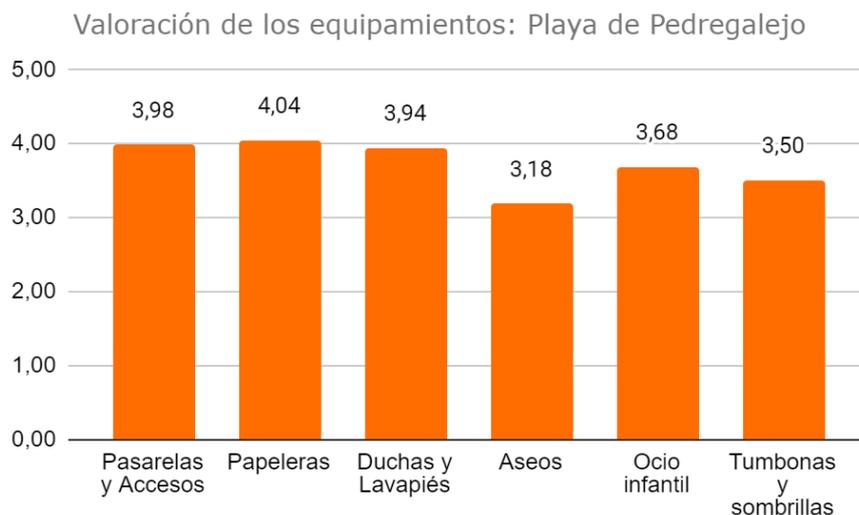


Gráfico 15. Valoración de los equipamientos playa de Pedregalejo

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

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

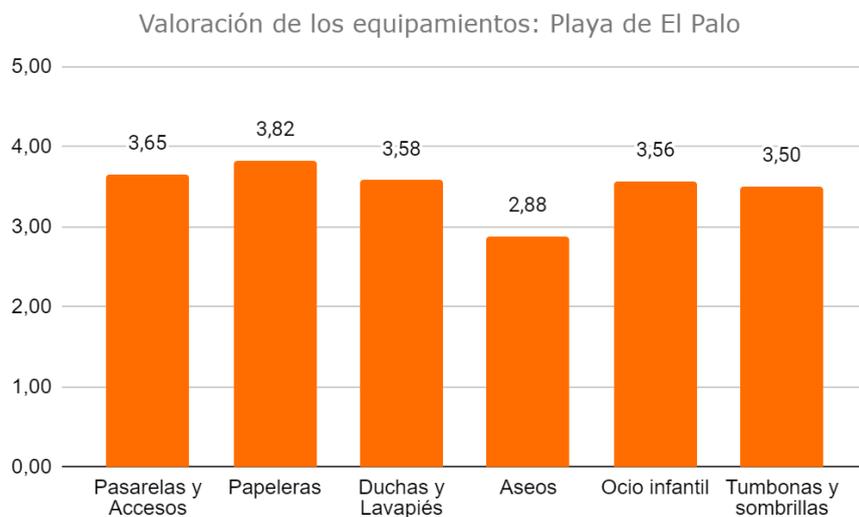


Gráfico 16. Valoración de los equipamientos playa de El Palo

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

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

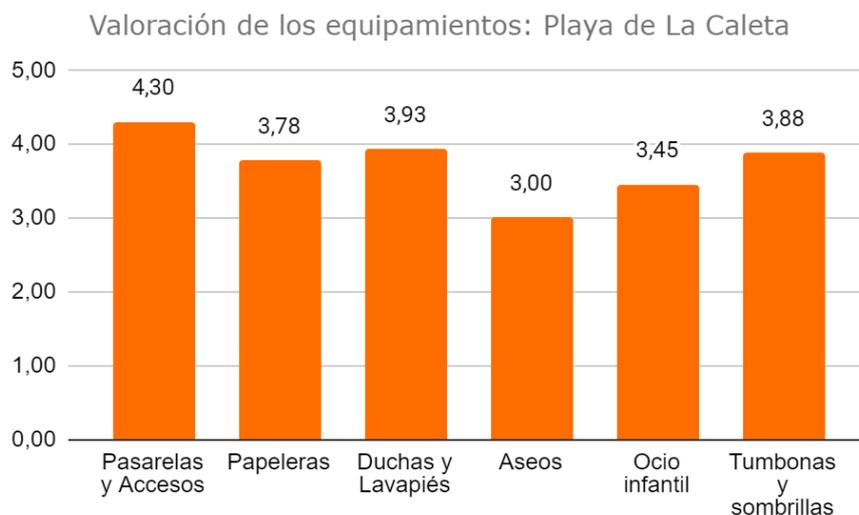


Gráfico 17. Valoración de los equipamientos playa de La Caleta

En la playa de La Caleta el equipamiento mejor valorado por los usuarios de playas ha sido muy regulares. Destacan para bien pasarelas y accesos y para mal aseos.

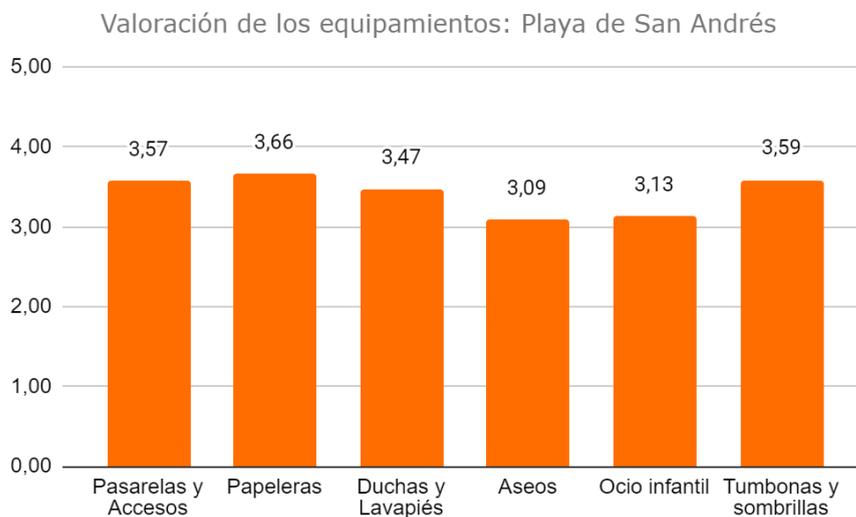


Gráfico 18. Valoración de los equipamientos playa de San Andrés

En la playa de San Andrés, el equipamiento mejor valorado por los usuarios de playas han sido las **papeleras y pasarelas y accesos**. Pero en este caso las puntuaciones obtenidas son muy uniformes.

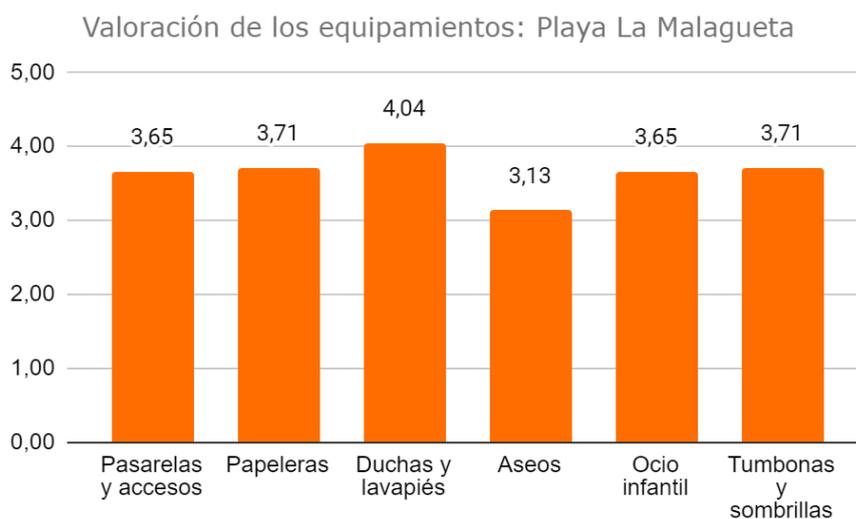


Gráfico 19. Valoración de los equipamientos playa de La Malagueta

La Playa de La Malagueta ha obtenido buena puntuación en cuanto al equipamiento, en general. Sin embargo, en este caso el equipamiento peor valorado, han sido los **aseos**.

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).

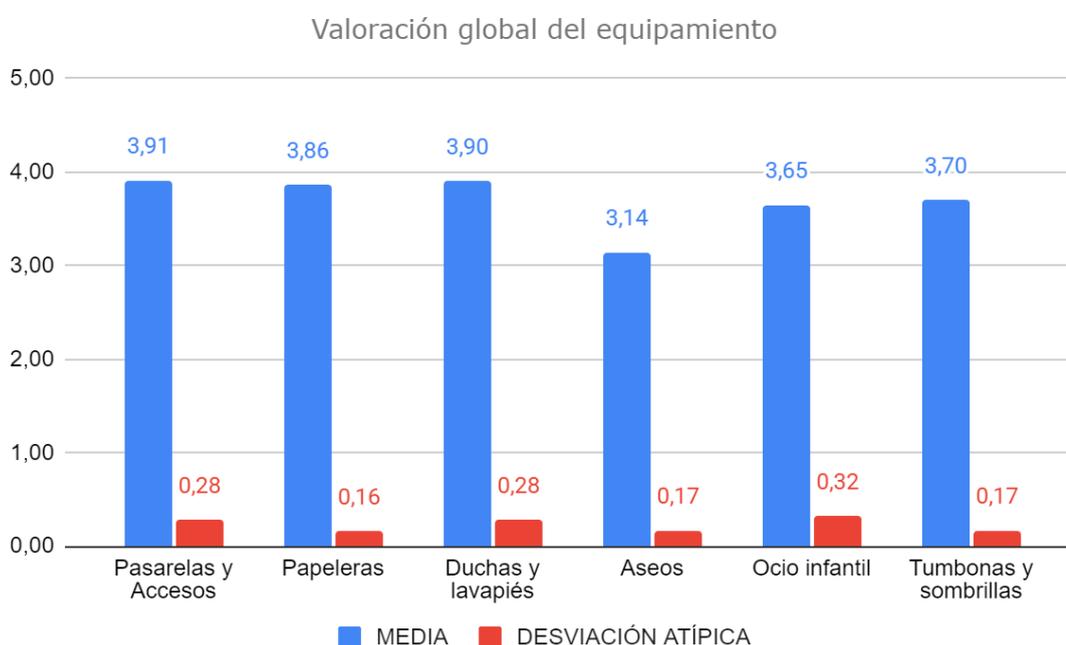


Gráfico 20. Valoración global de los equipamientos de playas

De forma general, los usuarios encuestados asignan la mejor puntuación a las **pasarelas y accesos** (3.91), seguido muy de cerca de las **duchas y lavapiés** (3,90) y las **papeleras** (3,86).

El equipamiento menor valorado por los usuarios es los **aseos** (3.14), 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. También se ha observado que muchos usuarios no conocen ni la ubicación ni la existencia de los aseos.

4.4. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LAS PLAYAS CON Q DE CALIDAD

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.

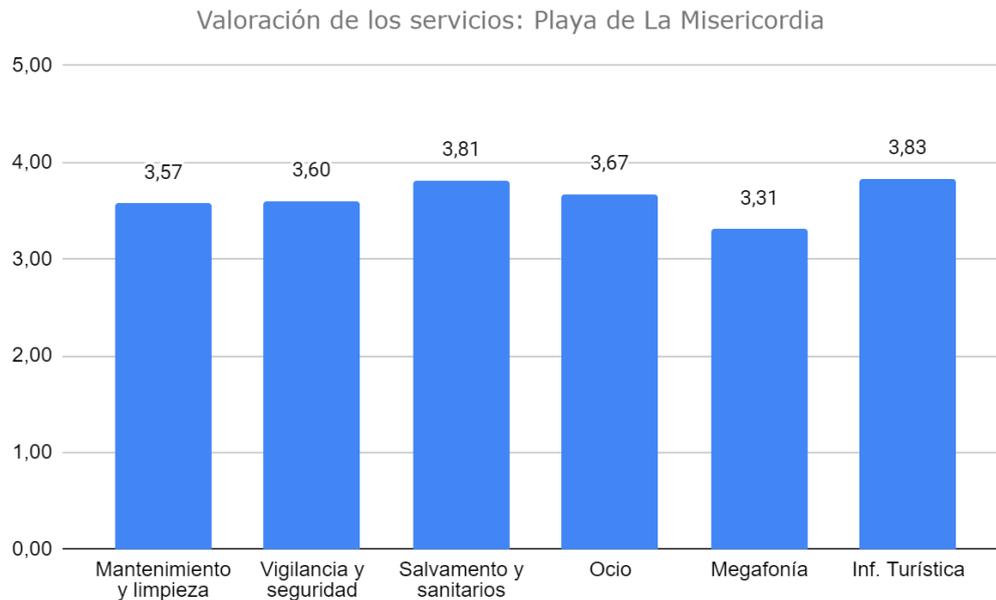


Gráfico 21. Valoración de los servicios playa de Misericordia

Entre los servicios ofrecidos a los usuarios de playas, los más valorados en la playa de La Misericordia son **información turística** y **salvamento y sanitarios**, seguido del servicio de **ocio y vigilancia y seguridad** de playas.

Por el contrario, el servicio menos valorado por los usuarios ha sido la **megafonía**.

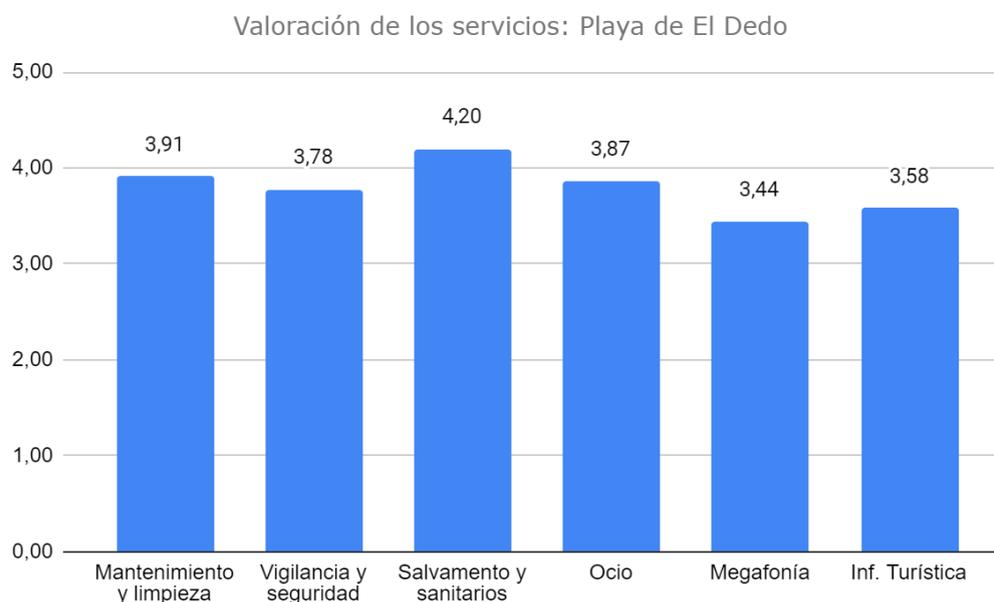


Gráfico 22. Valoración de los servicios playa de El Dedo

Los servicios más valorados por los usuarios de la playa de El Dedo han sido el servicio de **Salvamento y Sanitario**, seguido del servicio **vigilancia y seguridad**.

Los servicios menores valorados han sido el servicio de **ocio 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. Además, a algunos usuarios incluso les molesta el hecho de que se usen servicios de megafonía por alterar la tranquilidad en la playa.

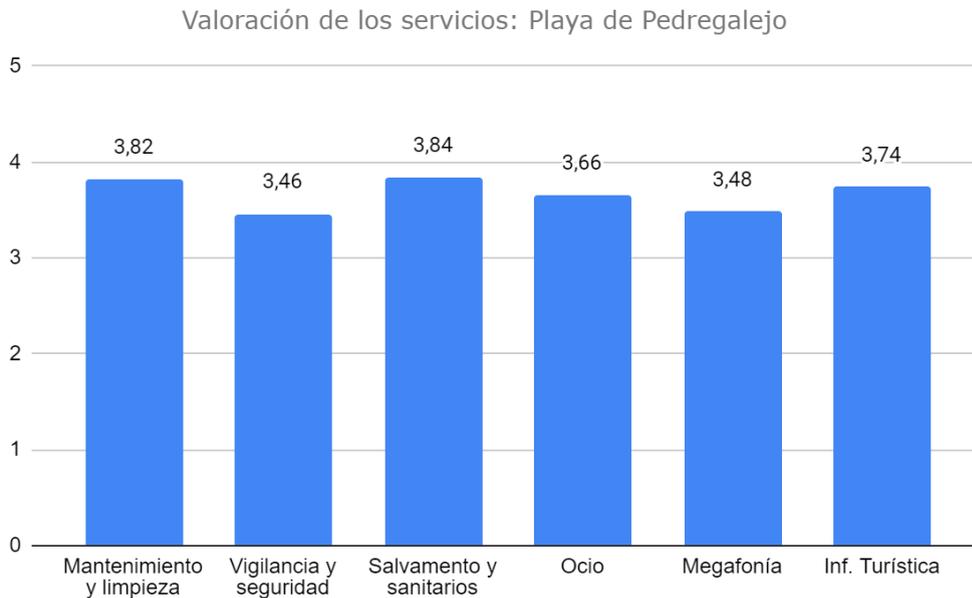


Gráfico 23. Valoración de los servicios playa de Pedregalejo

En la playa de Pedregalejo los servicios mejor valorados por los usuarios han sido el servicio de **salvamento y el mantenimiento y limpieza**.

En cambio, los servicios menos valorados han sido la **vigilancia y seguridad**, y la megafonía. Los motivos son los mismos que los comentados anteriormente. La megafonía no la oyen y no ven presencia de fuerzas de seguridad cuando están en la playa.

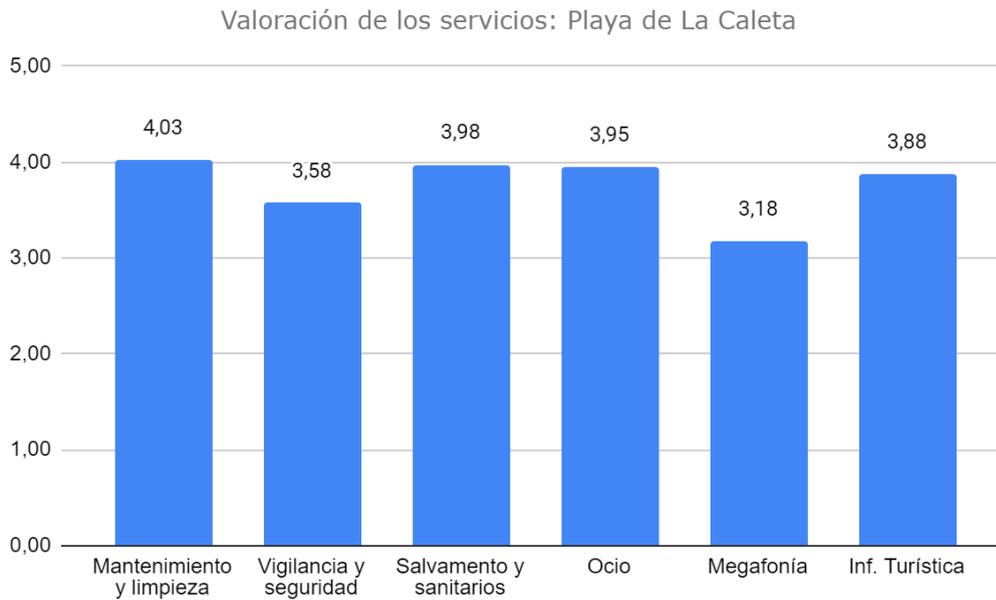


Gráfico 24. Valoración de los servicios playa de La Caleta

En la playa de La Caleta los servicios mejor valorados por los usuarios han sido el servicio de **mantenimiento y limpieza, salvamento**, seguido del servicio de **ocio**.

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

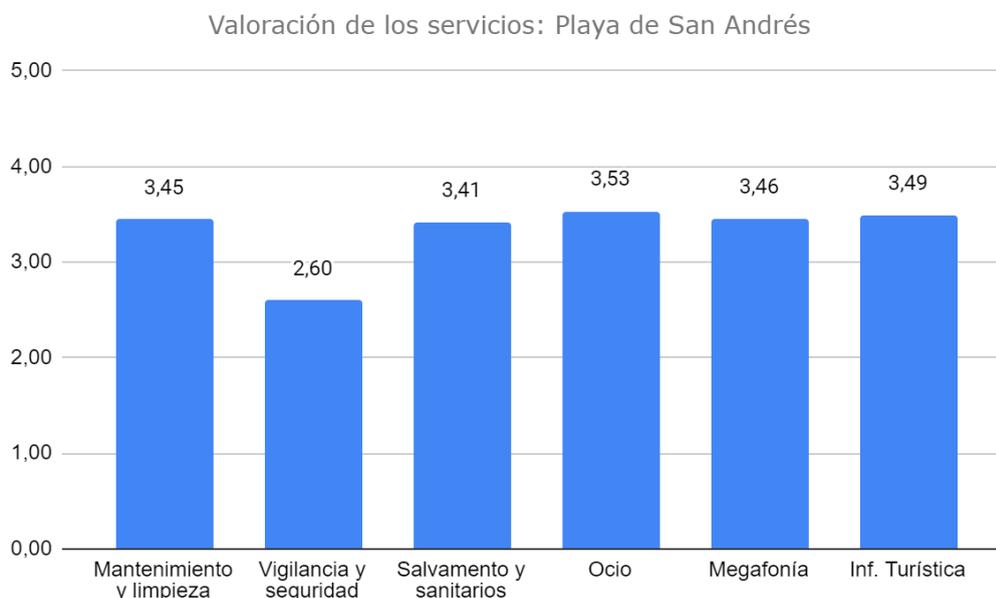


Gráfico 25. Valoración de los servicios playa de San Andrés

En la playa de San Andrés, los servicios mejor valorados han sido los de **Ocio, Información Turística, y megafonía**. Por el contrario, el peor valorado ha sido la **vigilancia y seguridad**.

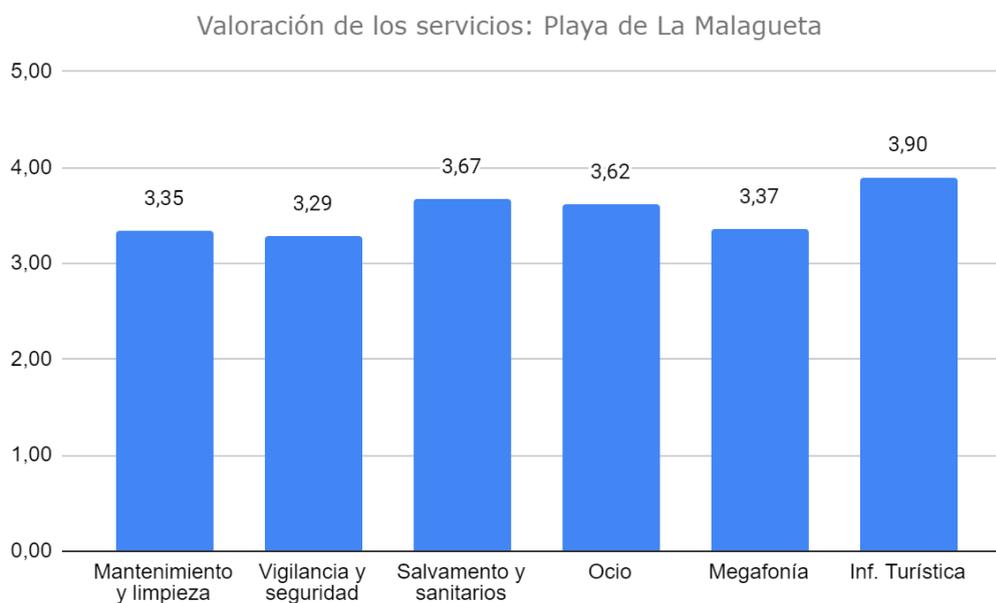


Gráfico 26. Valoración de los servicios playa de La Malagueta

En la playa de La Malagueta, los servicios mejor valorados han sido **información turística, salvamentos y ocio**. Por el contrario, el peor valorado ha sido el servicio de **vigilancia y seguridad**.

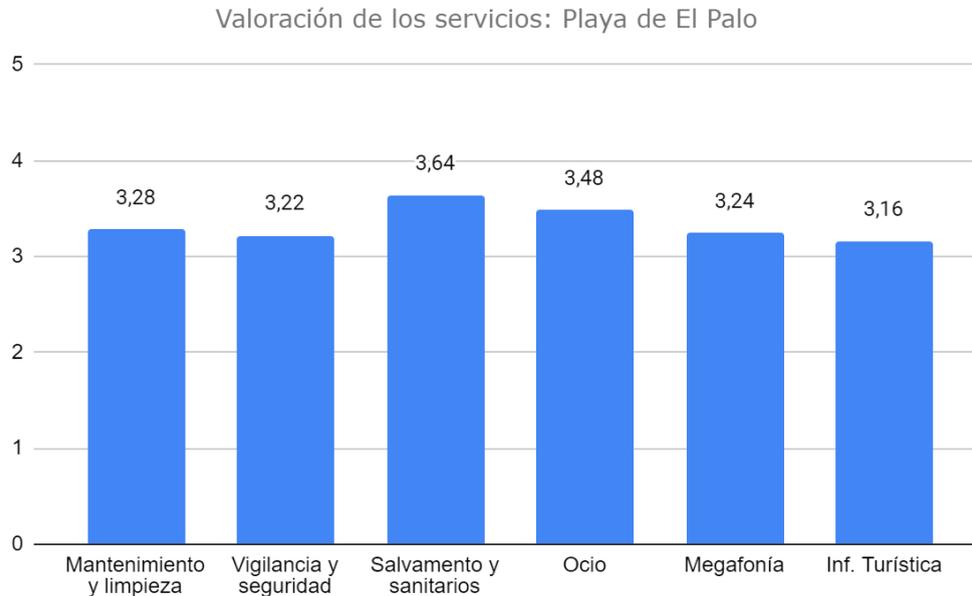


Gráfico 27. Valoración de los servicios playa El Palo

En la playa de El Palo, los servicios mejor valorados han sido **salvamentos y ocio**. Por el contrario, el peor valorado ha sido el servicio de **vigilancia y seguridad**.

Para llevar a cabo una **valoración global** del estado y dotación de los servicios 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).

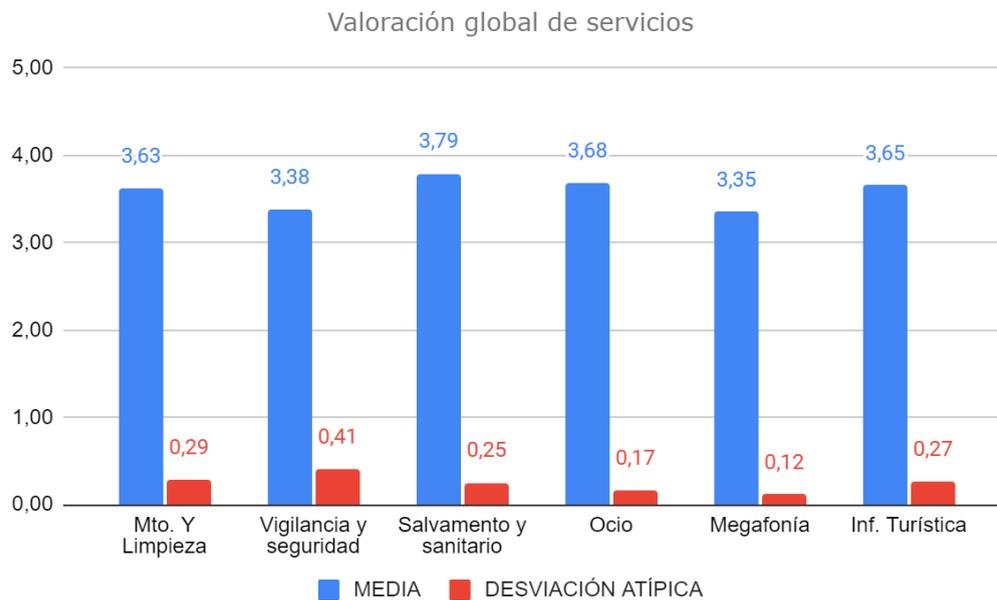


Gráfico 28. Valoración global de los servicios de playa

El servicio más valorado por los encuestados de forma global es el de **salvamento y sanitario**, seguido del servicio de **ocio**.

El servicio menos valorado por los usuarios ha sido el servicio de **megafonía**, seguido del servicio de **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, la sensación de los usuarios es que no hay suficientes fuerzas del orden realizando patrullas ordinarias, pero no hay inseguridad explícita.

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 29. Valoración de la información y cartelería 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 Malagueta.

La playa menor valorada en cuanto a la información y cartelería ha sido la playa de El Palo.

En general, los resultados obtenidos sobre la información y cartelería de playas han sido muy positivos.

4.6. VALORACIÓN GENERAL DE LAS PLAYAS CON Q DE CALIDAD

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



Gráfico 30. Opinión general por playas

Las playas mejor valoradas por los usuarios han sido las playas de El Dedo, Pedregalejo y La Caleta.

La menor valorada ha sido la playa de San Andrés, con una puntuación de 3,11 sobre 5.

4.7. 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:

		MISERICORDIA	EL DEDO	EL PALO	PEDREGALEJO	LA CALETA	MALAGUETA	SAN ANDRÉS
ASPECTOS FÍSICOS	Calidad arena	2,95	3,64	3,08	3,58	3,43	2,81	2,62
	Calidad agua	3,10	3,76	3,32	3,60	3,83	3,04	2,85
	Accesos Playa	4,14	4,18	3,78	4,28	4,40	4,21	3,96
	Aparcamientos	3,14	2,09	2,02	2,22	2,03	2,35	2,06
EQUIPAMIENTOS	Pasarelas y Accesos	4,14	4,04	3,65	3,98	4,30	3,65	3,57
	Papeleras	4,02	4,00	3,82	4,04	3,78	3,71	3,66
	Duchas y lavapiés	4,17	4,18	3,58	3,94	3,93	4,04	3,47
	Aseos	3,33	3,33	2,88	3,18	3,00	3,13	3,09
	Ocio infantil	3,98	4,09	3,56	3,68	3,45	3,65	3,13
	Tumbonas y sombrillas	3,86	3,84	3,50	3,50	3,88	3,71	3,59
SERVICIOS	Mto. Y Limpieza	3,57	3,91	3,28	3,82	4,03	3,35	3,45
	Vigilancia y seguridad	3,60	3,91	3,22	3,46	3,58	3,29	2,60
	Salvamento y sanitario	3,81	4,20	3,64	3,84	3,98	3,67	3,41
	Ocio	3,67	3,87	3,48	3,66	3,95	3,62	3,53
	Megafonía	3,31	3,44	3,24	3,48	3,18	3,37	3,46
	Inf. Turística	3,83	3,58	3,16	3,74	3,88	3,90	3,49
OPINIÓN GENERAL		3,36	3,89	3,36	3,78	3,63	3,19	3,11
SATISFACCIÓN MEDIA		3,65	3,76	3,33	3,63	3,66	3,45	3,24

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 y cierre de los mismos. Además, señalar su ubicación, ya que resulta difícil encontrarlos.
- Incrementar el servicio de vigilancia y salvamento en playas.
- El número de aparcamientos es escaso.
- Aumentar las zonas de ocio
- Calidad del agua y arena mala.
- Aumentar el servicio de recogida de papeleras y contenedores los fines de semana
- Aumentar el mantenimiento de las instalaciones.

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, 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.

COMPARATIVA RESULTADO SATISFACCIÓN AÑOS ANTERIORES

A continuación, en la siguiente figura, se muestran los datos de satisfacción medios obtenidos durante los años.

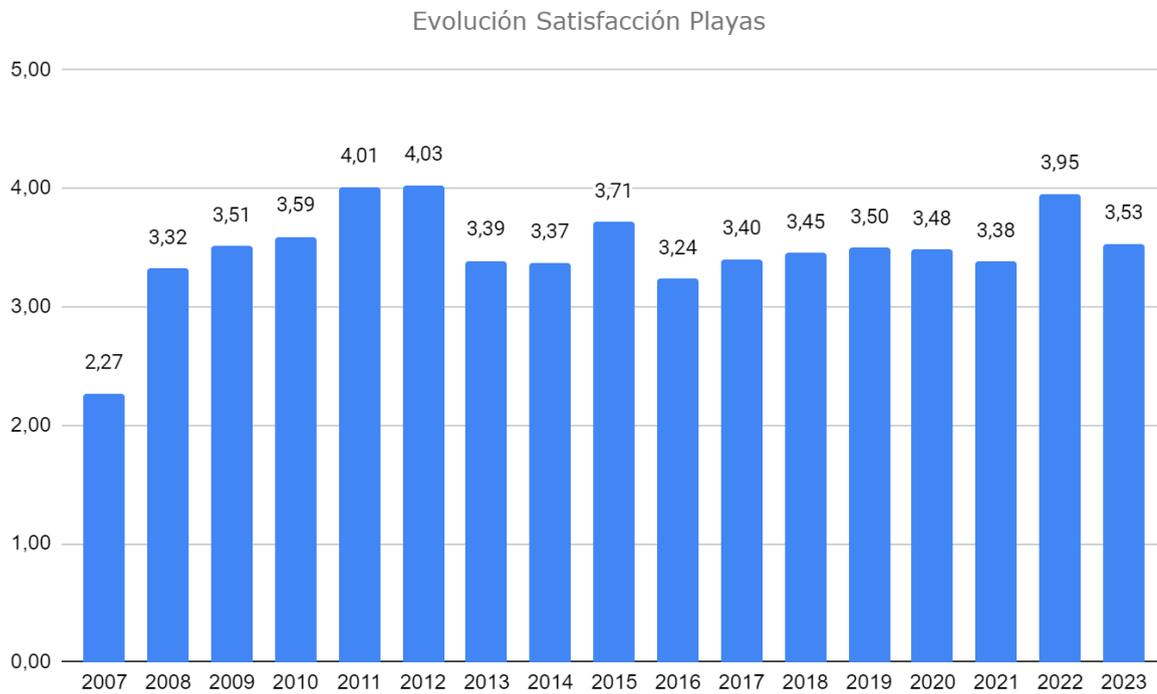


Gráfico 31. Evaluación de satisfacción por años

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 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 la calidad de la arena o la falta de aparcamientos. Otro aspecto importante es la limpieza del agua. Otro aspecto importante es la limpieza del agua.

Desde el Área de Playas se aumentarán 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.

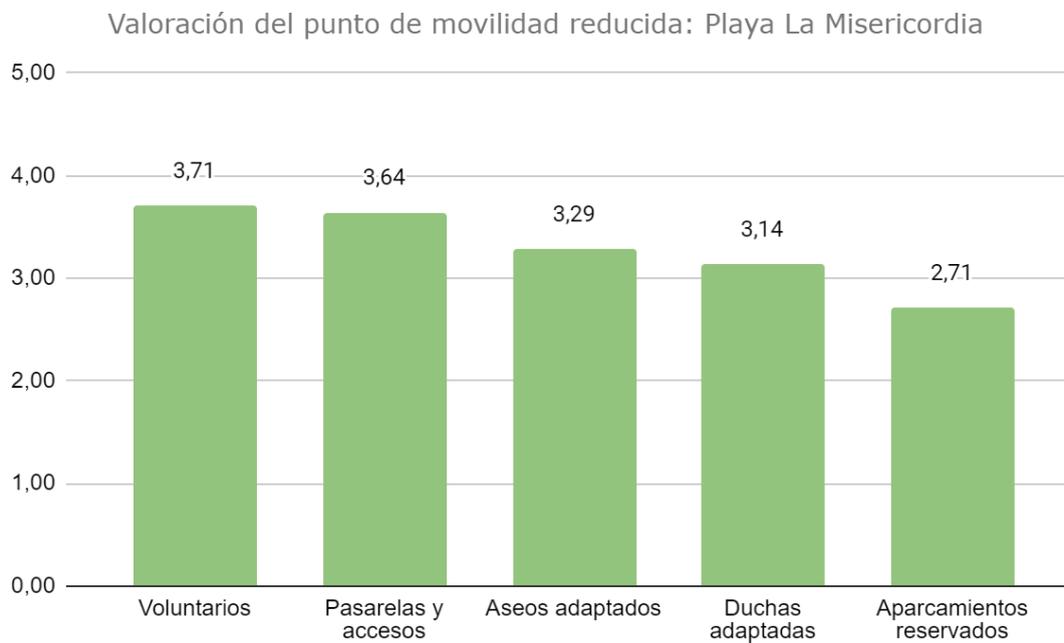


Gráfico 33. Valoración Punto de movilidad reducida playa de Misericordia

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 **los aparcamientos reservados**, y las **duchas adaptadas**.

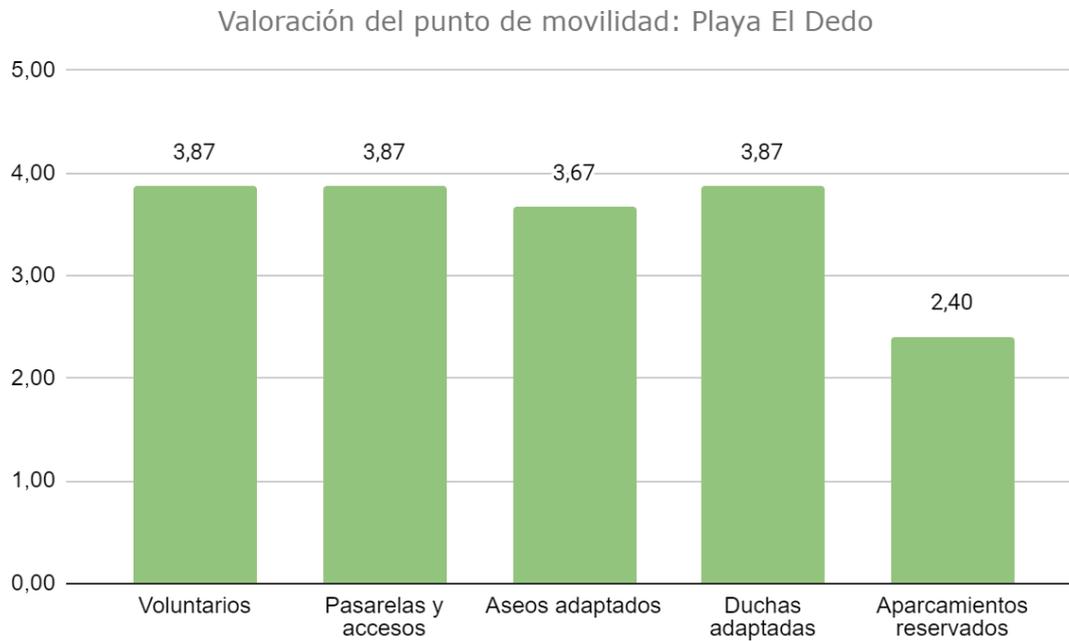


Gráfico 34. Valoración Punto de movilidad reducida playa de El Dedo

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, accesos y duchas adaptadas**.

En cambio, el aspecto peor valorado son los **aparcamientos reservados**.

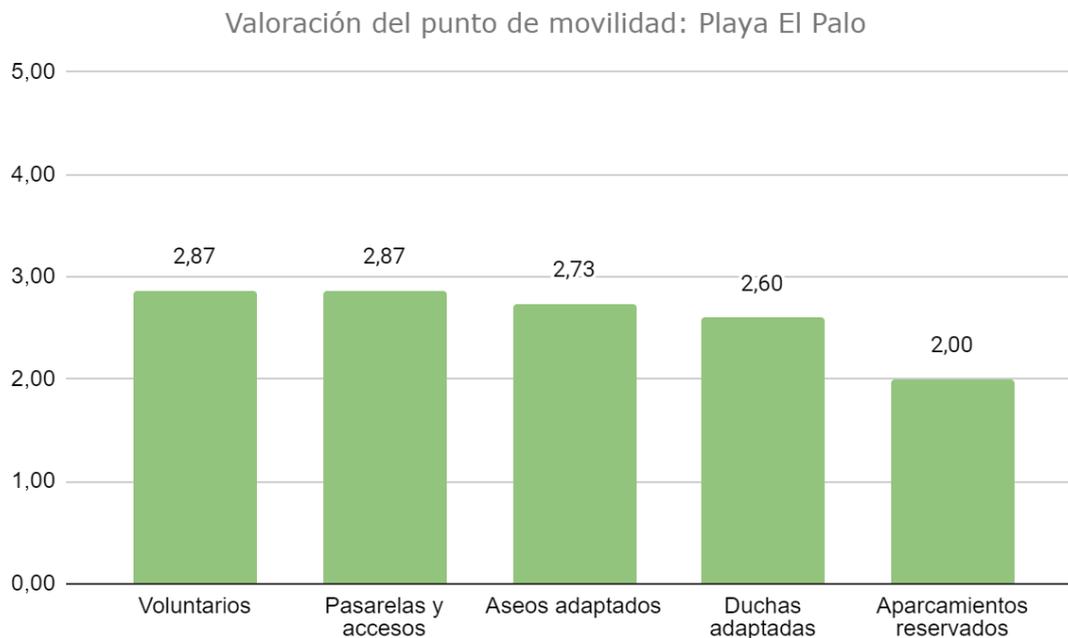


Gráfico 35. Valoración Punto de movilidad reducida playa de El Palo

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

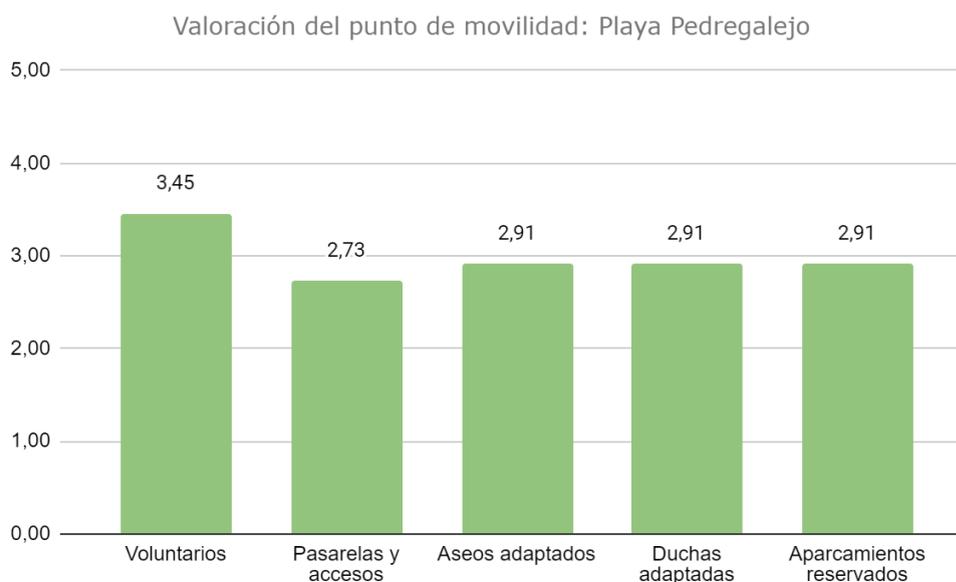


Gráfico 36. Valoración Punto de movilidad reducida playa de Pedregalejo

En la playa de Pedregalejo, los aspectos tienen una nota media similar, podría mejorarse en próximas temporadas.

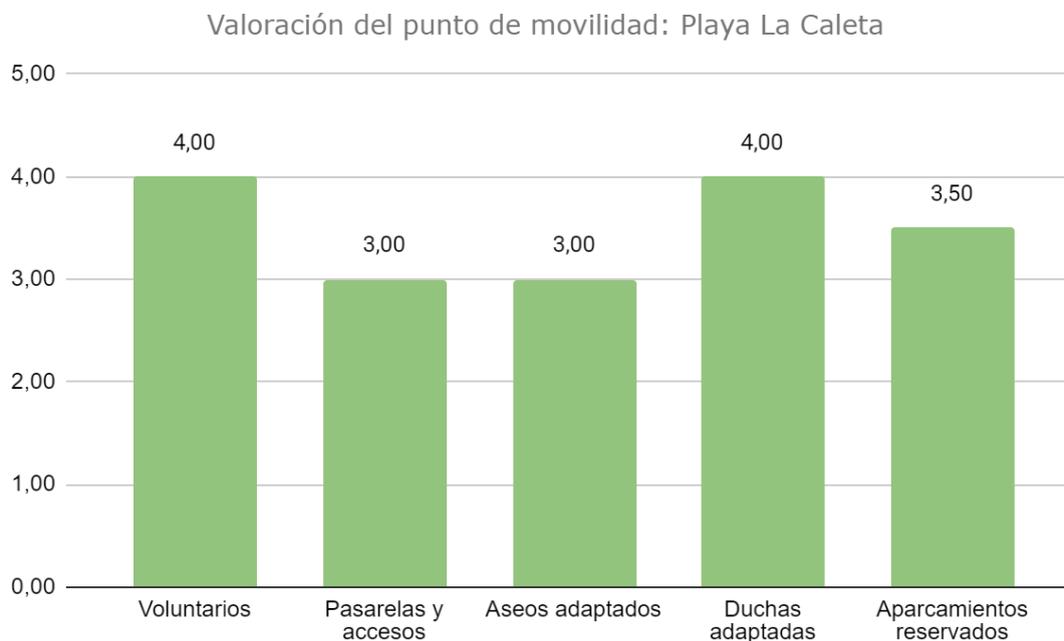


Gráfico 37. Valoración Punto de movilidad reducida playa de La Caleta

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

Por otro lado, las **duchas adaptadas** y los **voluntarios** han sido los aspectos mejor evaluados.

Valoración del punto de movilidad: Playa San Andrés

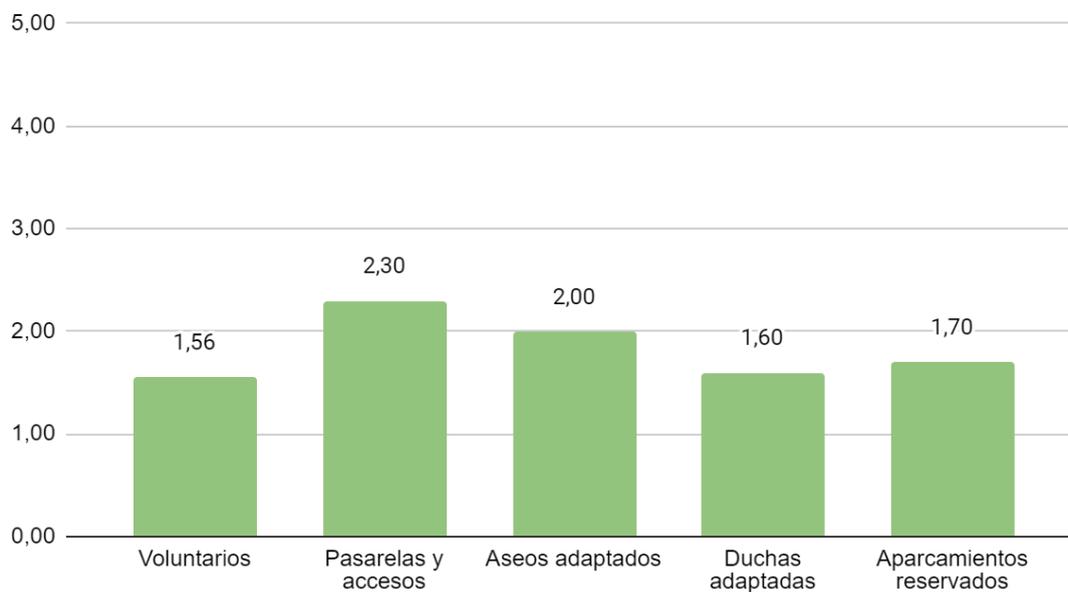


Gráfico 38. Valoración Punto de movilidad reducida playa de San Andrés

En la playa de San Andrés, todos los aspectos tienen una puntuación muy baja.

Valoración del punto de movilidad: Playa Malagueta

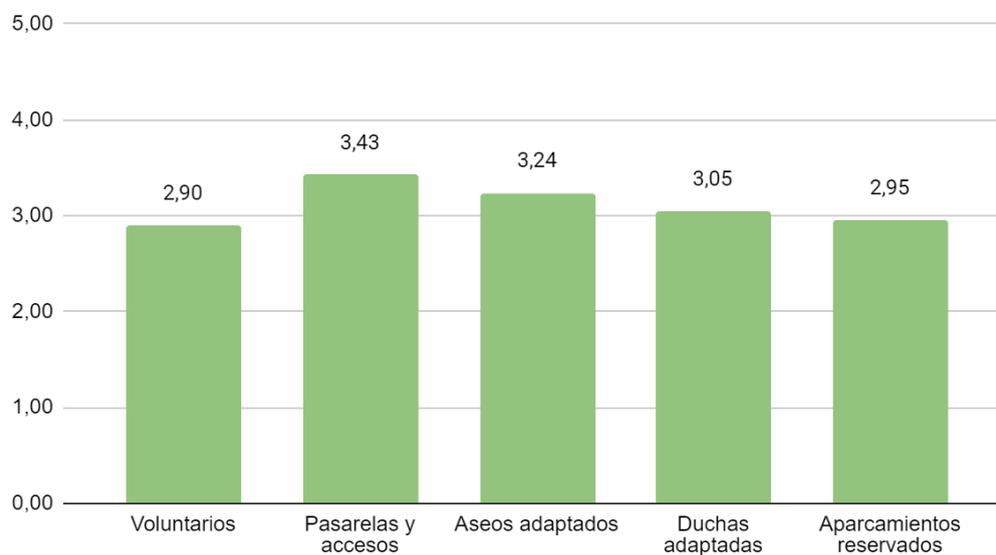


Gráfico 39. Valoración Punto de movilidad reducida playa de La Malagueta

En la playa de La Malagueta, 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, los aspectos peor evaluados han sido los **voluntarios y aparcamientos reservados**.

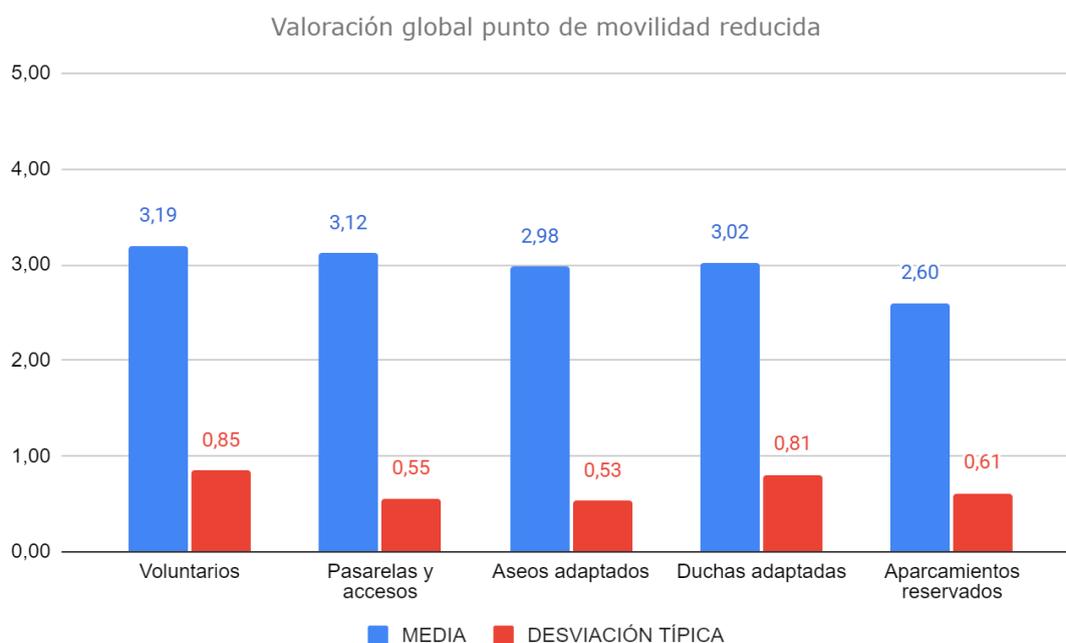


Gráfico 40. Valoración Global Puntos de movilidad reducida, por aspecto

En general, las valoraciones por los usuarios de los puntos de movilidad reducida de las cinco playas han sido muy parejas en la mayoría de los aspectos, teniendo una nota media alta. Exceptuando los **aparcamientos adaptados**, que ha sido el apartado peor valorado.

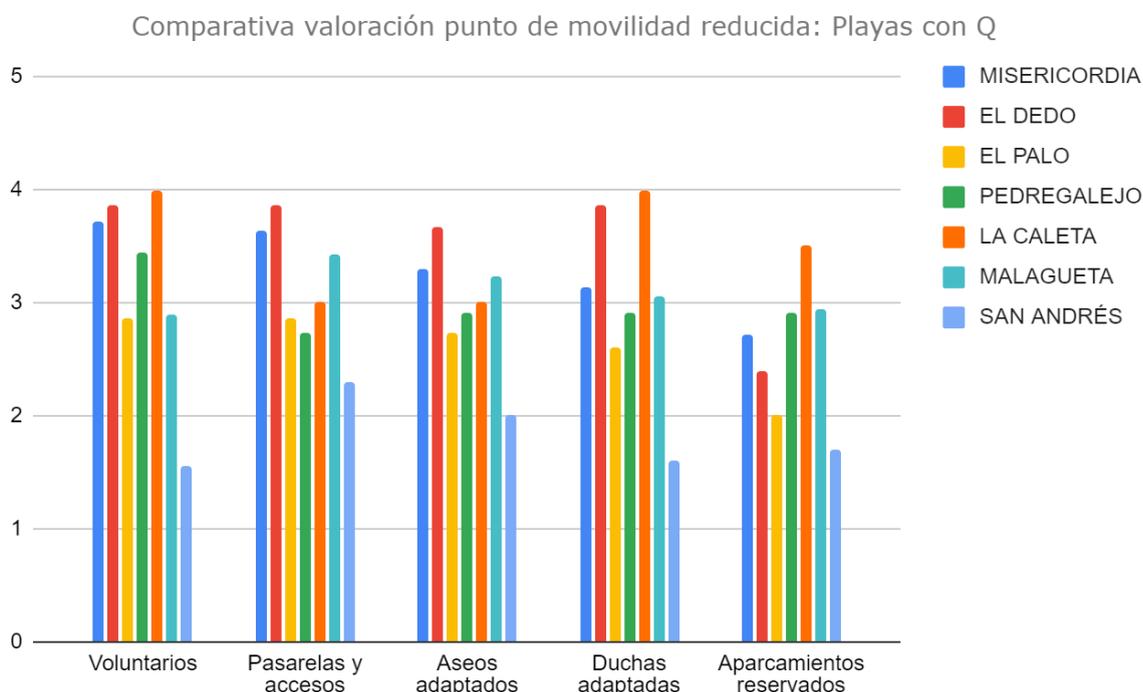


Gráfico 41. Valoración Global Puntos de movilidad reducida, por playas

En general, los resultados obtenidos se consideran mejorables y el Área de Playas se compromete 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.

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.

4.10. Playas no certificadas por la Q de Calidad

Con el fin de conocer la opinión de los usuarios de las playas que no certificadas por UNE-EN 13009:2016, UNE 170001:2007, el sello “Safe Tourism Certified” y Bandera Azul, este año se ha encuestado a los usuarios de estas playas de forma que se registrasen mínimo 10 encuestas por playas.

Los resultados obtenidos en las playas han sido los siguientes:

4.10.1. Valoración de aspectos físicos

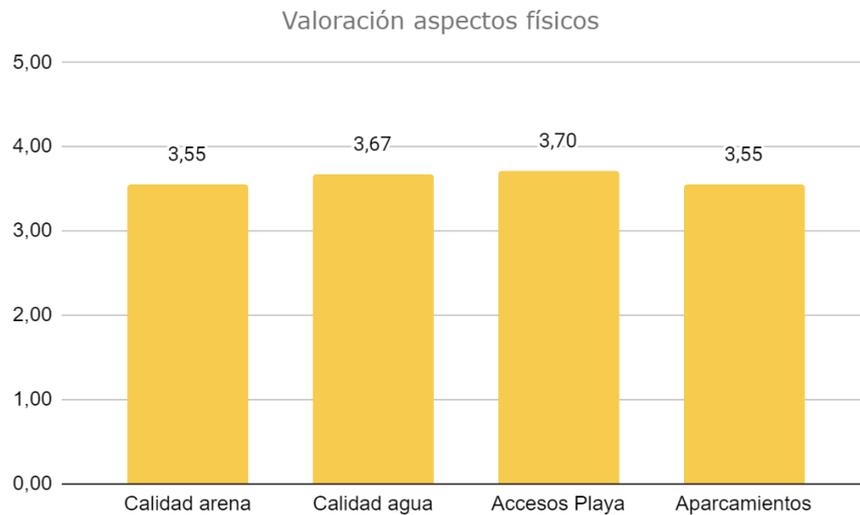


Gráfico 42. Valoración aspectos físicos playas sin Q

En las playas de Campo de Golf, Guadalmar, Sacaba, Baños del Carmen, El Candado, La Araña, la Fábrica de Cemento y el Peñón del Cuervo, los aspectos físicos mejor valorados han sido, accesos a la playa y la calidad del agua, no obstante, todos ellos mantienen una buena valoración y similar puntuación.

4.10.2. Valoración de los equipamientos

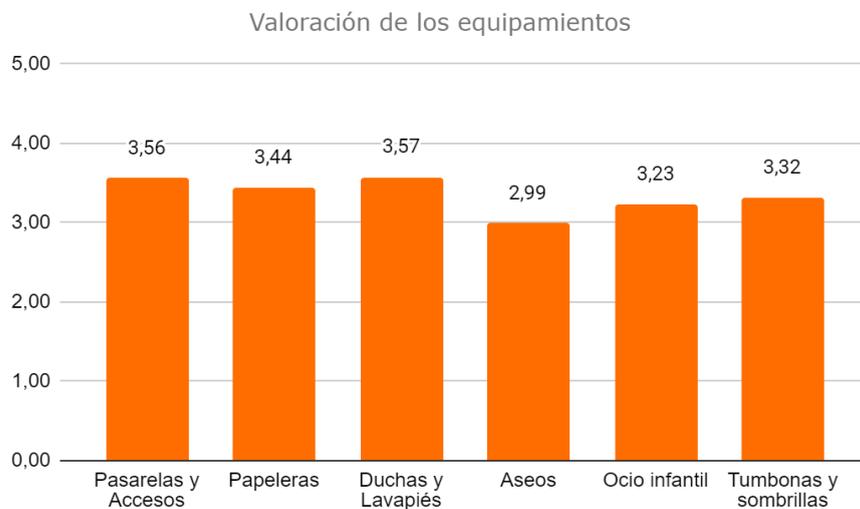


Gráfico 43. Valoración equipamientos playas sin Q

En lo que respecta a los equipamientos de estas 8 playas, los usuarios han valorado las duchas y Lavapiés con mejor valoración, la peor valoración la obtienen los aseos y el ocio infantil.

4.10.3. Valoración de los servicios

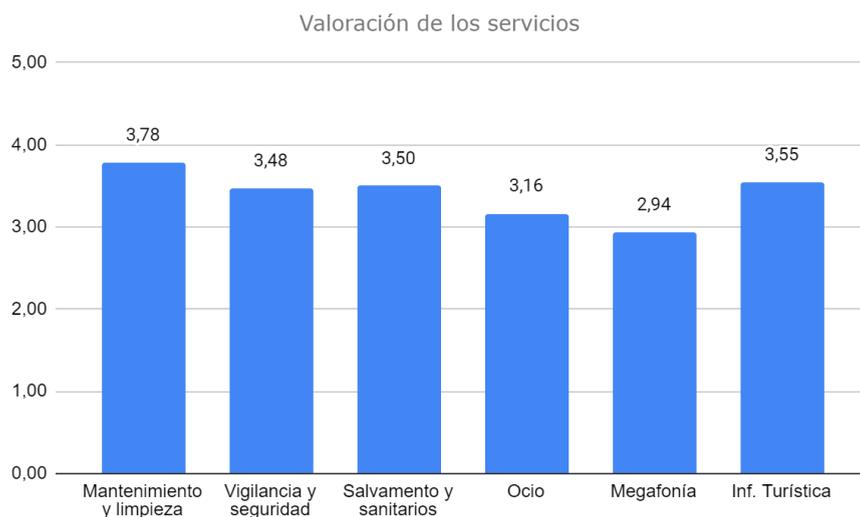


Gráfico 44. Valoración de los servicios playas sin Q

En lo que respecta a los servicios, los mejor valorados son mantenimiento y limpieza, seguido por la información turística. Sin embargo, tanto megafonía como ocio tienen las peores valoraciones.

5. CONCLUSIONES

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

➤ 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.
- Los puntos accesibles de las playas.
- El servicio de baño asistido en los puntos accesibles de las playas.
- El número y ubicación de las papeleras dispuestas, aunque los encuestados solicitan una instalación más cercana a la orilla.
- Servicio de salvamento y primeros auxilios
- Servicio de megafonía.

➤ 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.
- Ubicación de los aseos.
- El servicio de información turística en playas.
- El servicio de salvamento y primeros auxilios, solicitando un mayor número de instalaciones.
- Megafonía, las opiniones negativas se dividen entre aquellos que no la escuchan y aquellos a los que molestan los mensajes.



- Vigilancia y Seguridad, los usuarios no suelen ver a las fuerzas de seguridad.
- Los servicios de ocio en las playas.
- Servicios de ocio infantil
- Información turística

Dichos aspectos serán tenidos en cuenta para la elaboración del Plan de Mejoras de la temporada de baño 2024.