



Ayuntamiento de Málaga

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

ÁREA DE PLAYAS
AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA.
09 Octubre 2024

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.
- Valoración puntos de movilidad reducida.

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:

PUNTUACIÓN	VALORACIÓN
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 abril y octubre de 2024** 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, además de algunas realizadas sobre las 23h**. 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	54
Baños del Carmen	19
Campo de Golf	15
El Candado	13
El Palo	50
El Peñón del Cuervo	19
Guadalmar	18
La Araña	14
La Caleta	56
La Fábrica de Cemento	13
Malagueta	48
Misericordia	53
Pedregalejo	52
Sacaba	15
San Andrés	54

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:

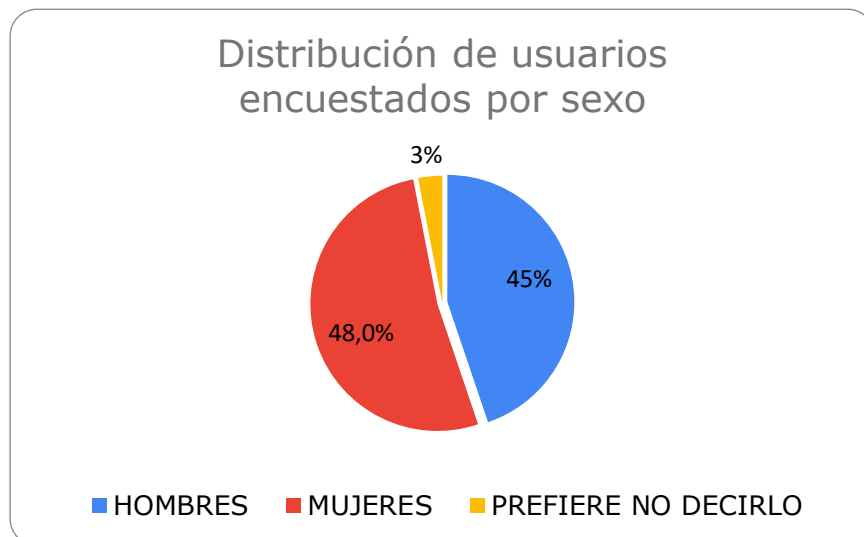


Gráfico 1. Distribución de la población encuestada por sexo

En cuanto a la participación por género, el porcentaje de mujeres y hombres prácticamente se corresponde el uno con el otro, siendo 48% y 45% respectivamente.

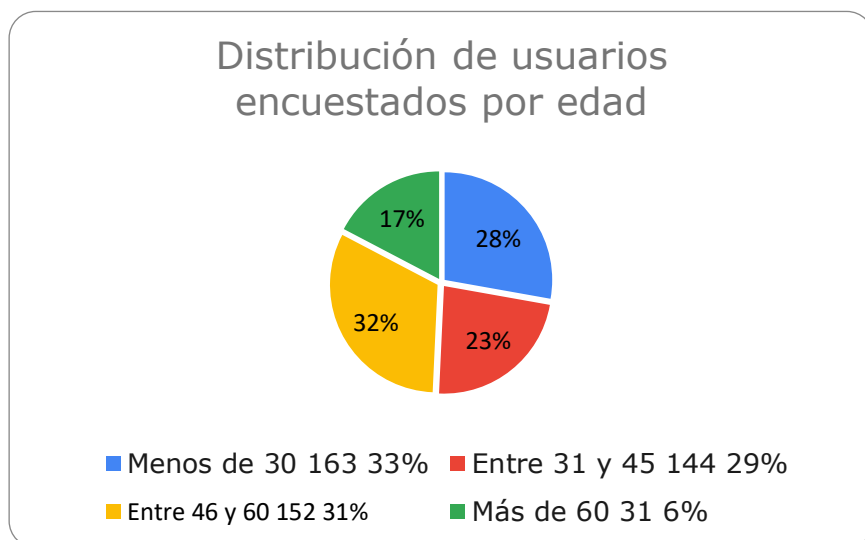


Gráfico 2. Distribución de la población encuestada por edad



En cuanto a la participación por edades, la mayor participación es en la población con edad entre 46 y 60, seguida de la población con menos de 30 años, posteriormente la población de 31 a 45 años, y en último lugar, la población con más de 60 años.

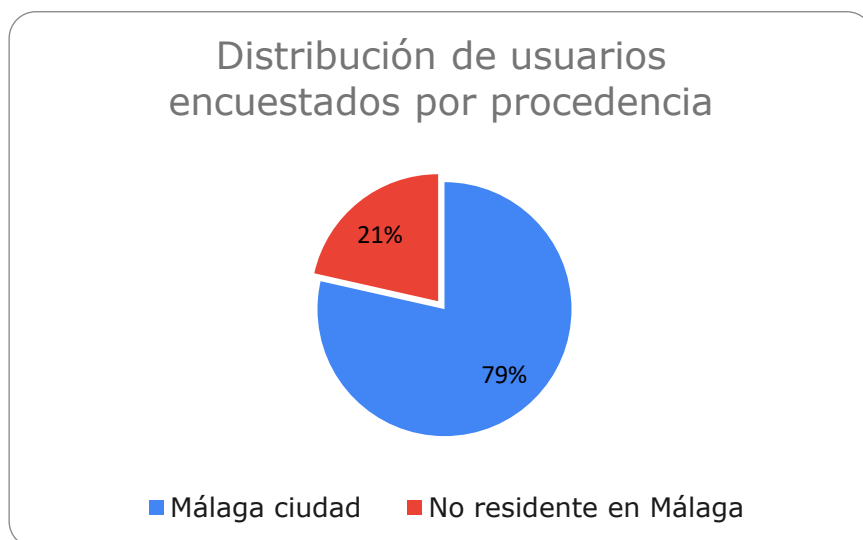


Gráfico 3. Distribución de la población encuestada por procedencia

Cabe destacar la importante presencia de ciudadanos malagueños en las playas de la ciudad, conformando casi el 79% 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.

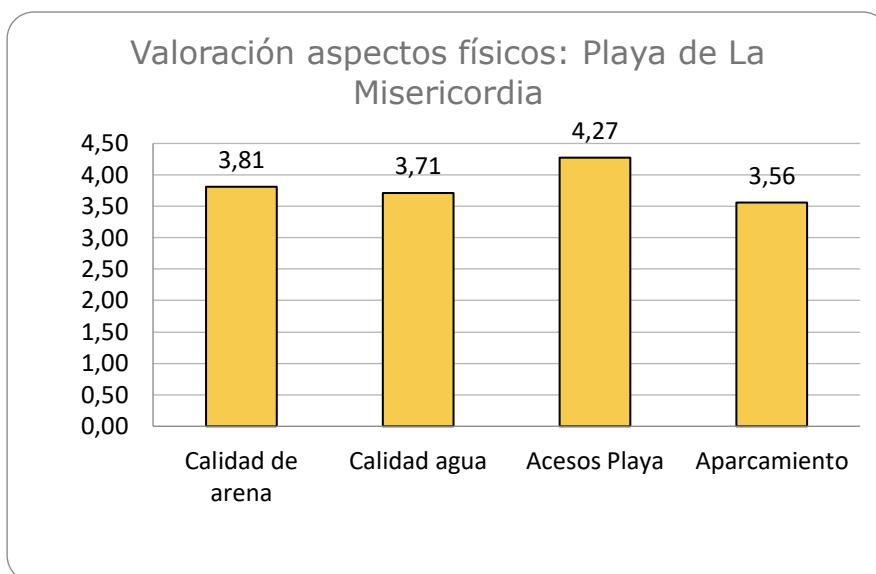


Gráfico 4. Valoración de los aspectos físicos playa de La Misericordia

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

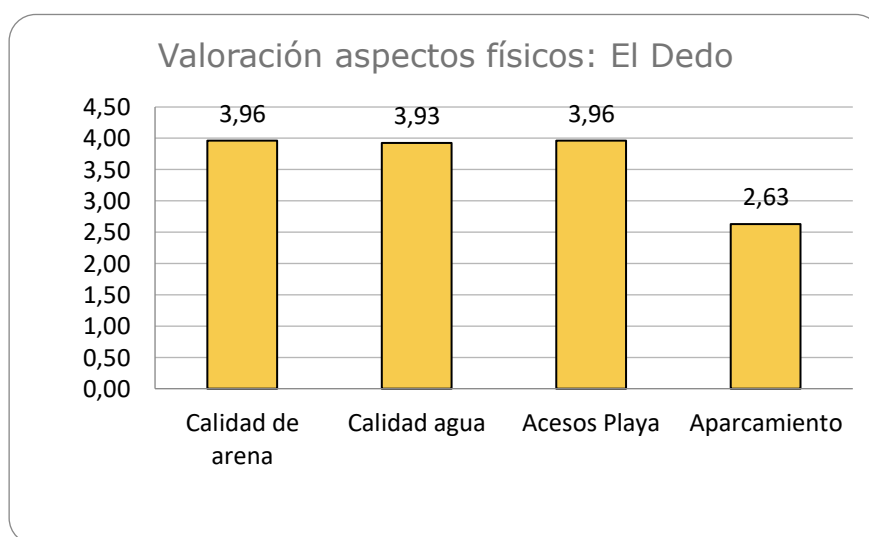


Gráfico 5. Valoración de los aspectos físicos playa de El Dedo

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

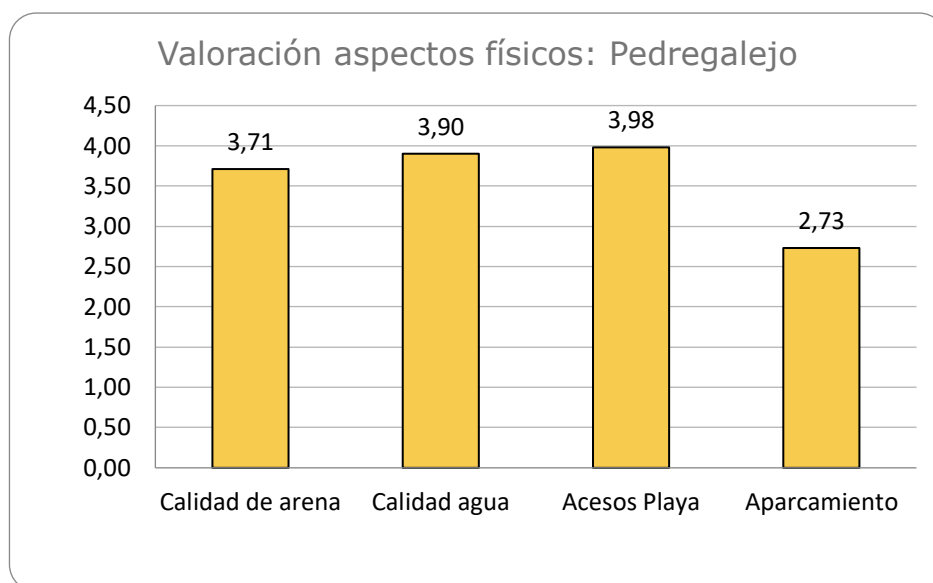


Gráfico 6. Valoración de los aspectos físicos playa de Pedregalejo

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

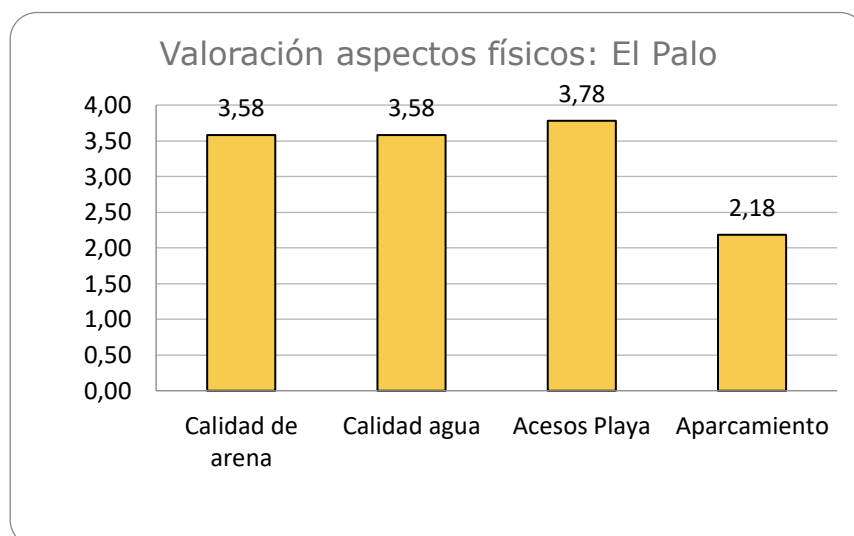


Gráfico 7. Valoración de los aspectos físicos playa de El Palo

Los **accesos** en la playa de El Palo es el aspecto físico más valorado por los usuarios, seguido con la misma valoración la **calidad del agua** y de **arena**, y siendo los **aparcamientos** el menos valorado respecto al resto de playas.

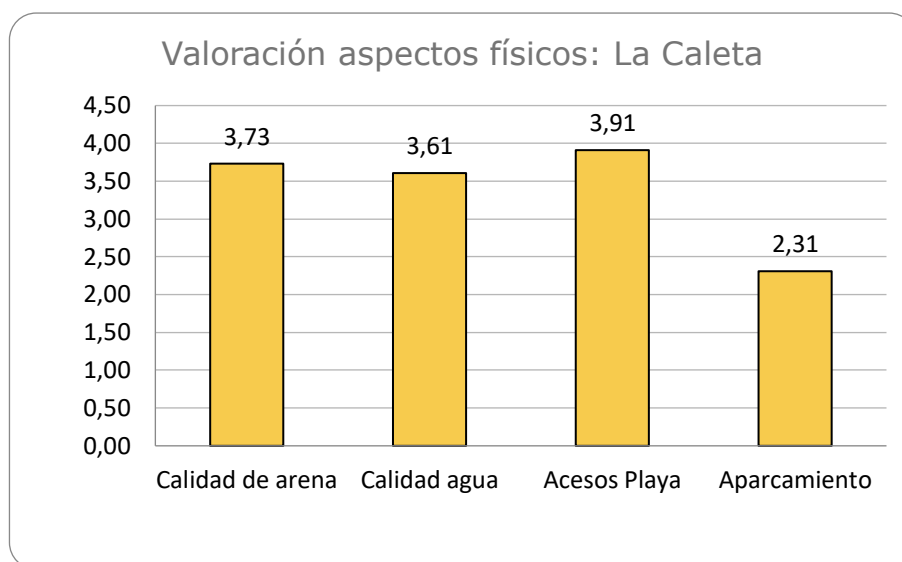


Gráfico 8. Valoración de los aspectos físicos playa de La Caleta

En la playa La Caleta, excepto el **aparcamiento**, que pone de manifiesto la dificultad de encontrar aparcamiento en zonas próximas a la playa, debido al emplazamiento de la playa que se encuentra en zona céntrica además de urbana; destacando con una mejor valoración el acceso a la playa.

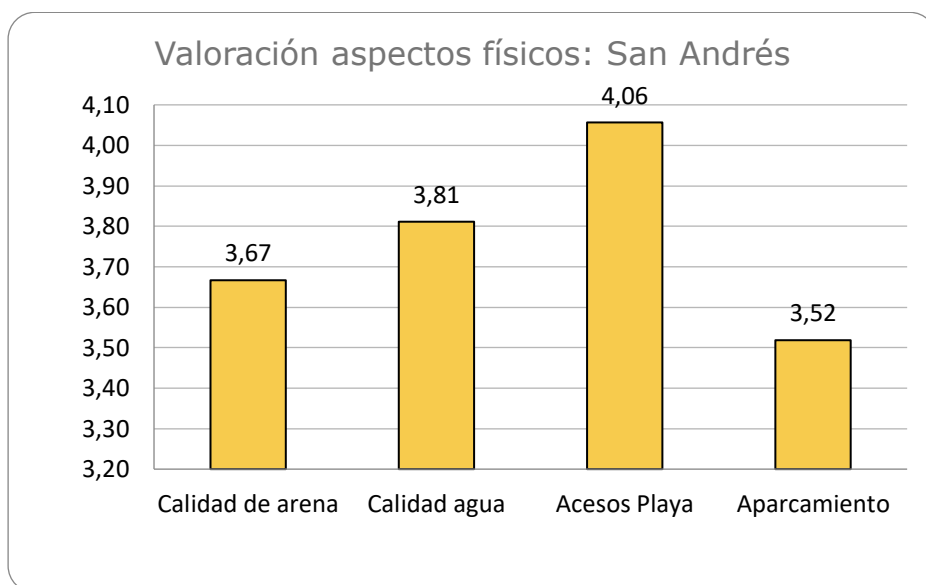


Gráfico 9. Valoración de los aspectos físicos playa de San Andrés

Los **accesos a la playa** de San Andrés es el aspecto físico más valorado con diferencia al resto, mientras que los **aparcamientos** es el aspecto menos valorado por los usuarios, dato que se ha repetido en las demás playas.

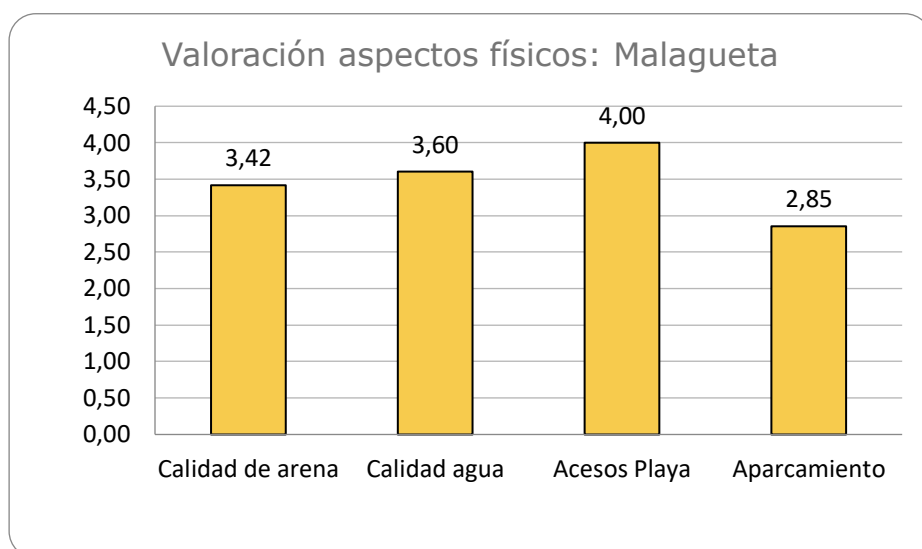


Gráfico 10. Valoración de los aspectos físicos playa de La Malagueta

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, muchas de las playas se encuentran en zona céntrica o en zonas concurridas.

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

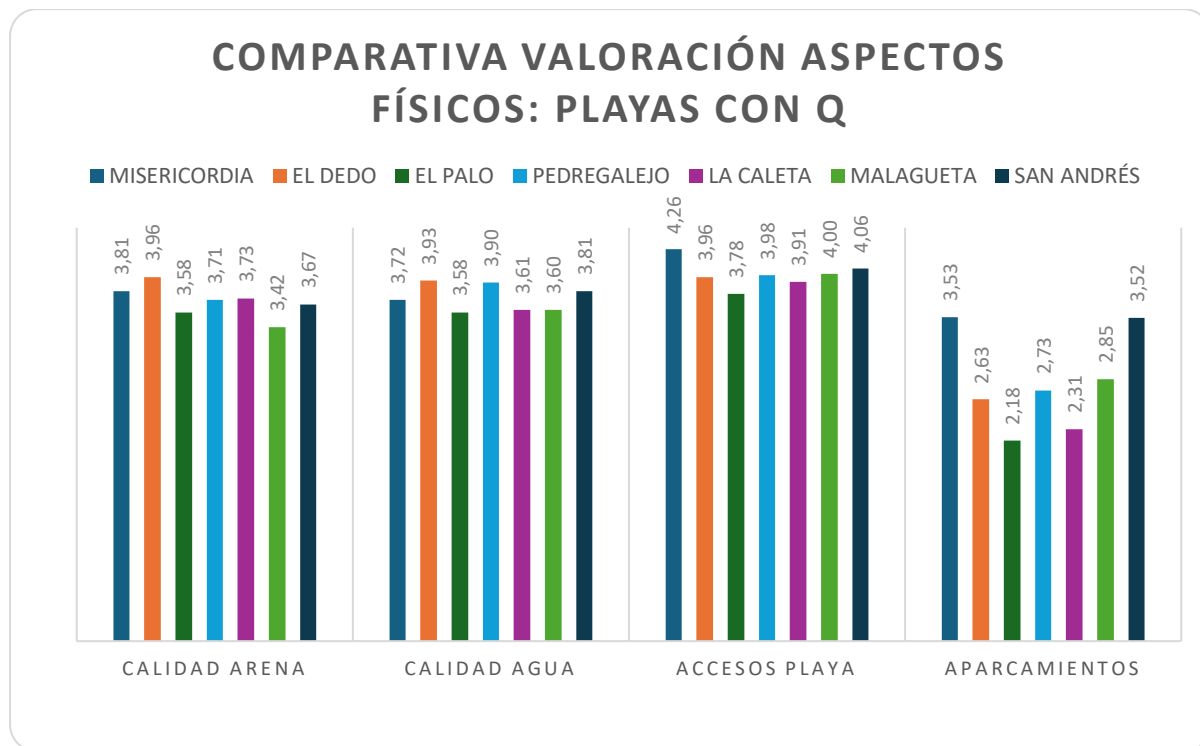


Gráfico 11. Comparativa valoración de los aspectos físicos por playa

Como se puede observar en el gráfico anterior, los **accesos a la playa** es lo mejor valorado por mayoritariamente por cada una de las playas, obteniendo la mejor puntuación la playa de la Misericordia, y la peor la Malagueta. La **calidad del agua** junto con la **calidad de la arena** ha obtenido una media similar, destacando en la calidad del agua la playa de Pedregalejo, y en calidad de arena la playa del Dedo.

Por último, destacando el problema de los **aparcamientos** obteniendo una máxima puntuación en la playa de la Misericordia y muy similar a la playa de San Andrés, y siendo el Palo el peor valorado.

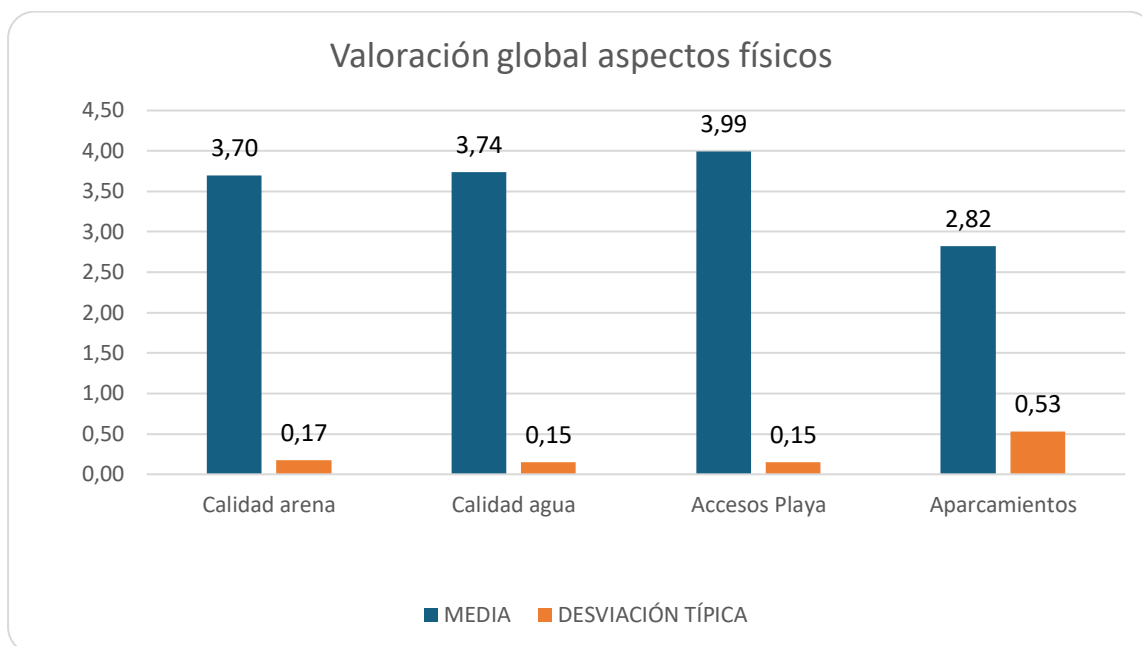


Gráfico 12. Valoración global de los aspectos físicos

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**. En la mayoría de las playas el aparcamiento es escaso, incluso en horas el aparcamiento disponible es casi escaso. Este aspecto es dificultoso de resolver a corto plazo, debido a que es suelo urbano ya consolidado, entonces hay muy poco margen de modificación.

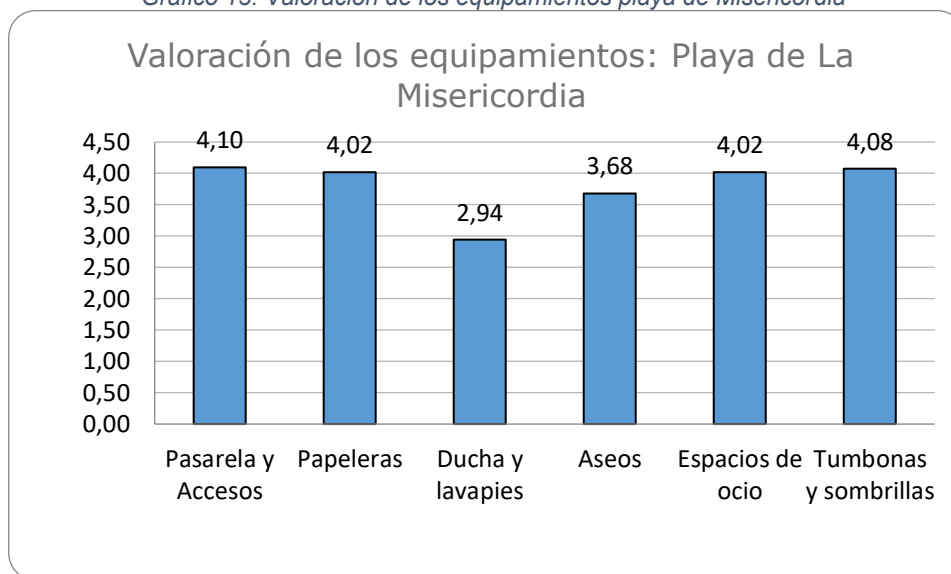
Algunas de las medidas que podrían favorecer de manera positiva sería:

- Promoción del uso del transporte público colectivo.
- Mejora de la cobertura de paradas.
- Mejorar la frecuencia de servicio en temporada alta.
- Fortalecimiento 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, se ha obtenido buena valoración, el equipamiento con menor valoración es el número de ducha y lava pies. No obstante, el Área de Playas centrará sus esfuerzos en la mejora de dichos equipamientos.

Valoración de los equipamientos: El Dedo

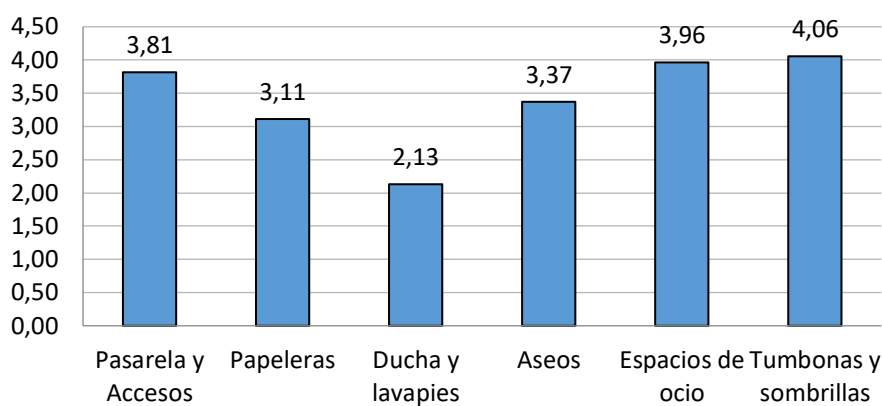


Gráfico 14. Valoración de los equipamientos playa de El Dedo

En la playa de El Dedo el equipamiento mejor valorado por los usuarios de playas han sido el número y calidad **de tumbonas y sombrillas**, y seguido de la dotación **Ocio Infantil**. El equipamiento menor valorado al igual que la playa anterior han sido el número de duchas y los lava pies.

Valoración de los equipamientos: Pedregalejo

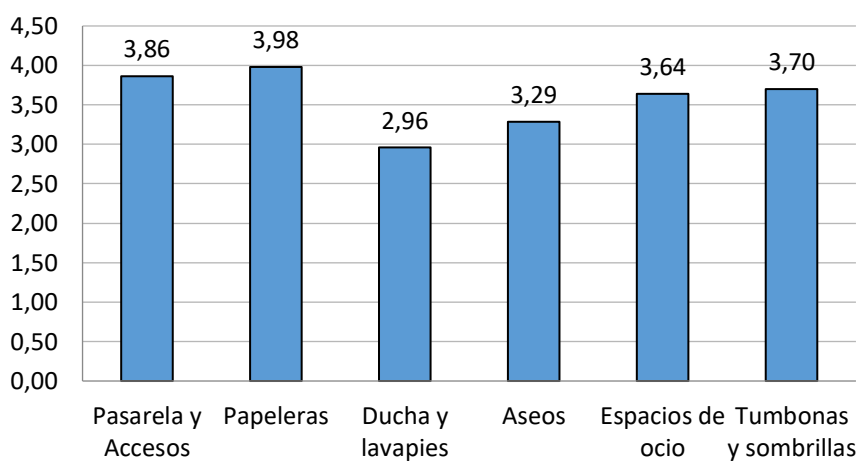


Gráfico 15. Valoración de los equipamientos playa de Pedregalejo

En la playa de Pedregalejo el equipamiento mejor valorado por los usuarios de playas han sido **papeleras**, además de **pasarelas y accesos** obteniendo una puntuación similar. Al igual que el resto se ha obtenido una menor puntuación en el número de duchas y lavapies.

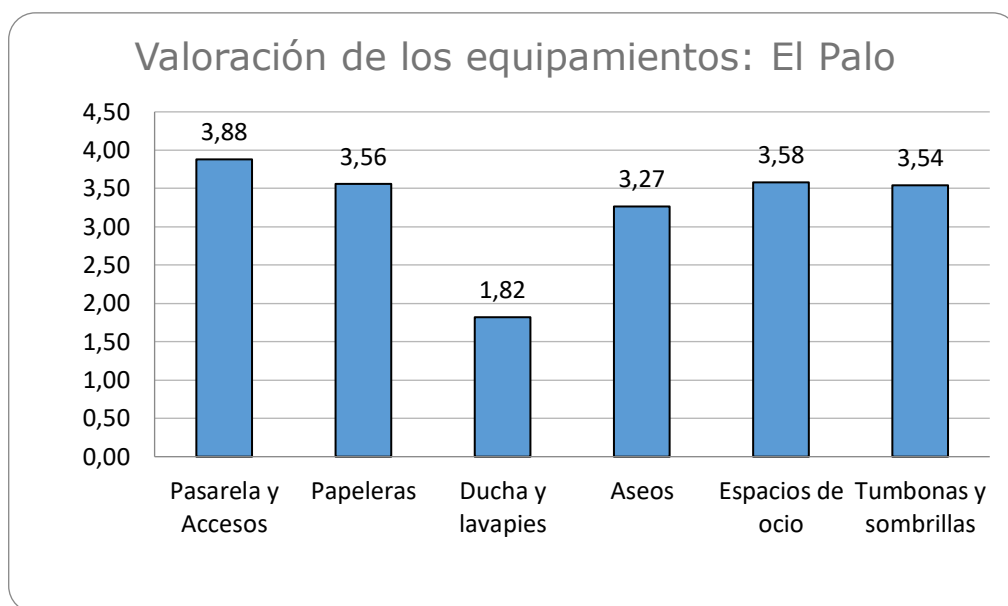


Gráfico 16. Valoración de los equipamientos playa de El Palo

En la playa de El Palo el equipamiento mejor valorado por los usuarios de playas ha sido **pasarela y accesos**, seguido de las **papeleras**. El equipamiento con peor puntuación siendo otra vez la **ducha y lavapiés**.

mayor número.

Valoración de los equipamientos: La Caleta

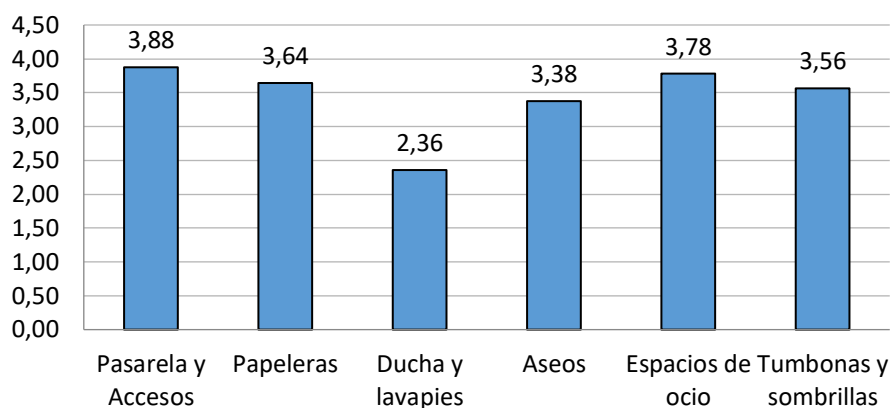


Gráfico 17. Valoración de los equipamientos playa de La Caleta

En la playa de La Caleta el equipamiento ha tenido una valoración similar positiva en casi todos los equipamientos, pero en cambio el equipamiento de **ducha y lava pies** ha sido en menor valorado con diferencia respecto al resto.

Valoración de los equipamientos: San Andrés

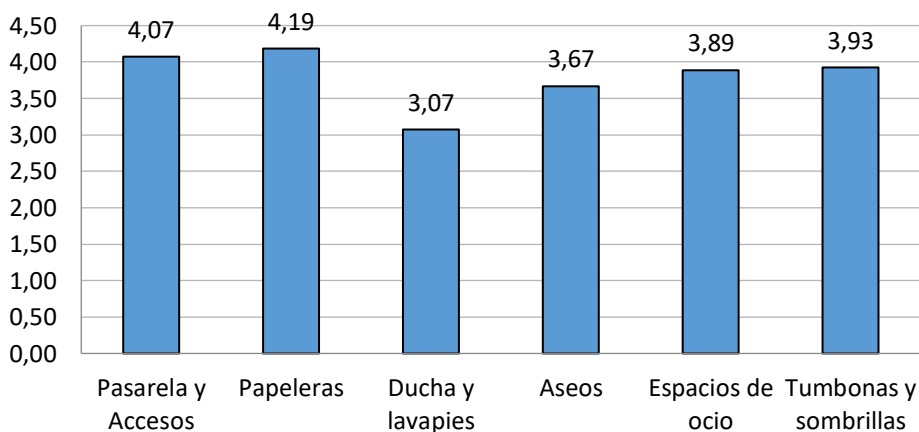


Gráfico 18. Valoración de los equipamientos playa de San Andrés

En la playa de San Andrés, el equipamiento mejor valorado por los usuarios de playas han sido las **papeleras**, seguido de **pasarelas y accesos**. El equipamiento con menor valoración al igual que en casos anteriores son las duchas y lava pies.

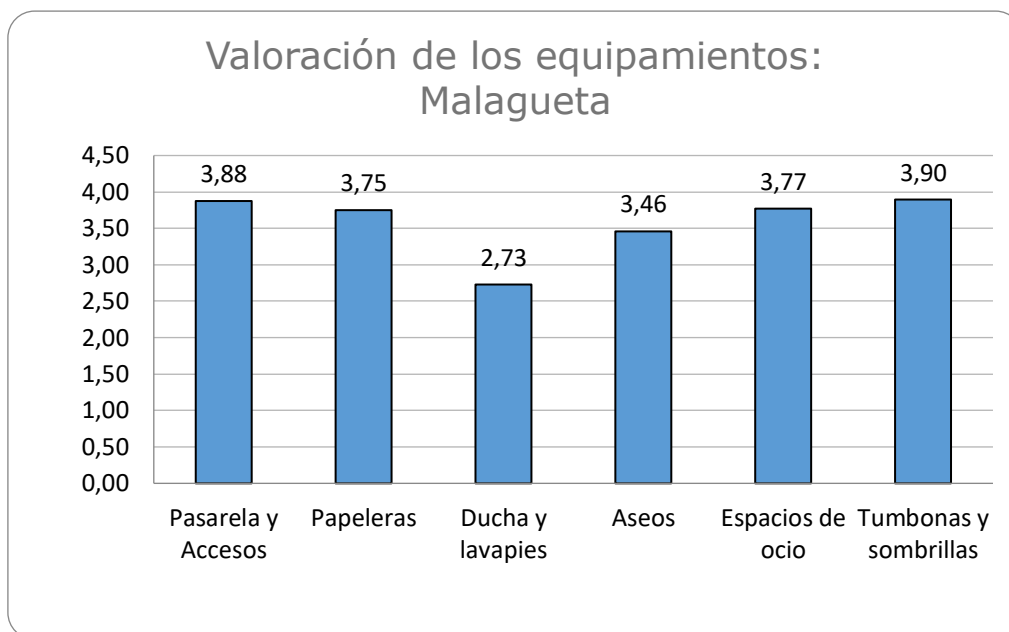


Gráfico 19. Valoración de los equipamientos playa de La Malagueta

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 las **duchas y lava pies**.

Para llevar a cabo una **valoración global** del estado y dotación de los **equipamientos** de todas las playas certificadas, utilizamos la media de los valore 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

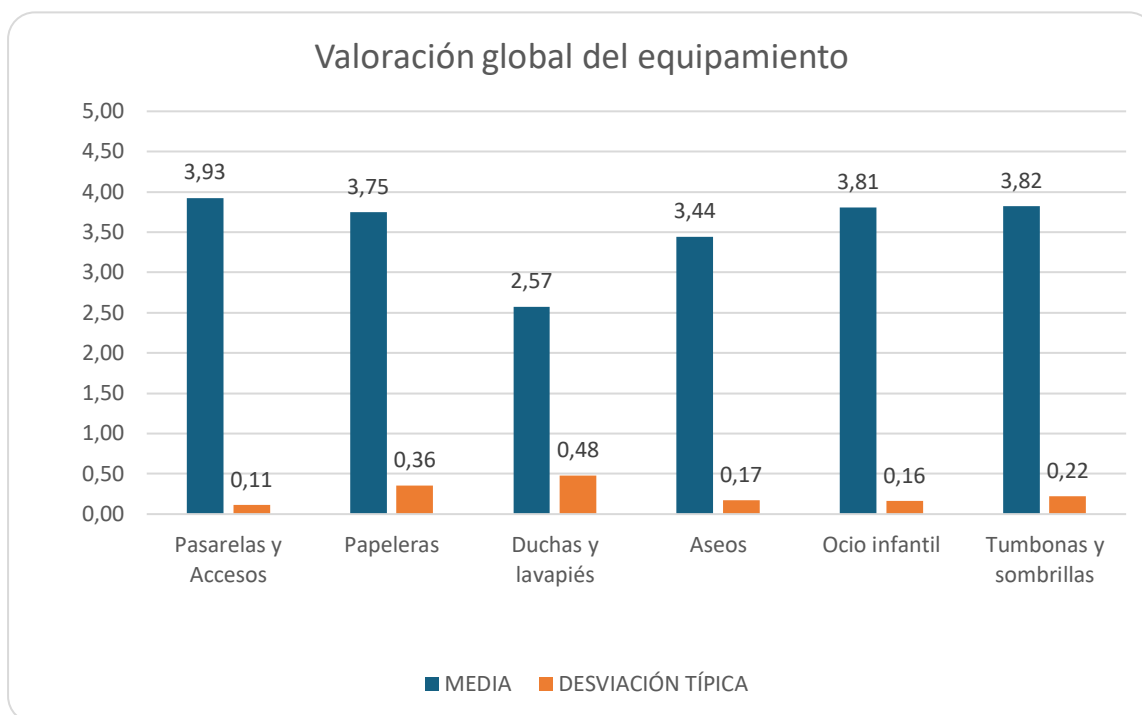


Gráfico 20. Valoración global de los equipamientos de playas

De forma general, los usuarios encuestados asignan la mejor puntuación a las **pasarelas y accesos** (3.93), seguido muy de cerca de **ocio infantil** (3,81) y las **papeleras** (3,75).

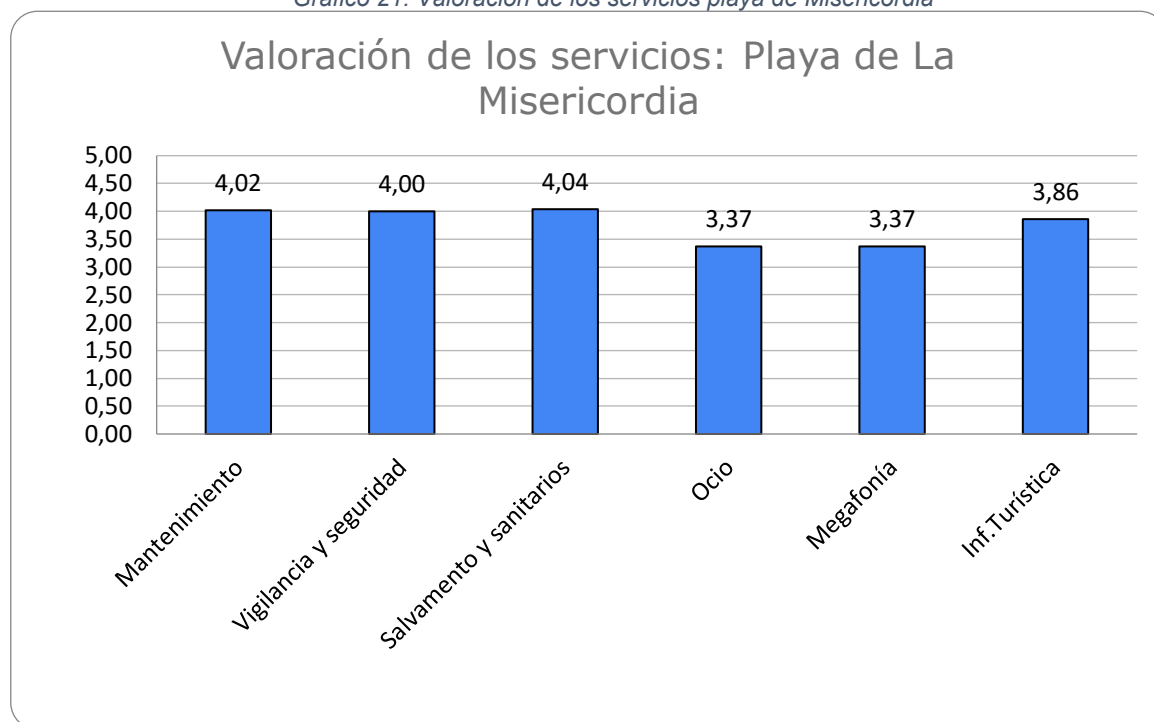
El equipamiento menor valorado por los usuarios es son las **duchas y lavapiés** (2,57), debido a tanto la escasez de estos, como al estado de ellos que hay mucho que están en desuso. También se ha observado que muchos usuarios también han dejado constancia de la poca limpieza de los aseos así como su estado.

También cabe destacar la poca valoración en el equipamiento de **aparcamiento** debido al escaso aparcamiento de las playas debido en ocasiones a su emplazamiento.

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 salvamento **y sanitarios** junto con **mantenimiento**, seguido del servicio de **vigilancia y seguridad** de playas.

Por el contrario, el servicio menos valorado por los usuarios ha sido la **megafonía** y el **ocio**, en el caso de la megafonía muchos de los usuarios manifestaron que son sabían la existencia de ello, debido al poco uso de ella.

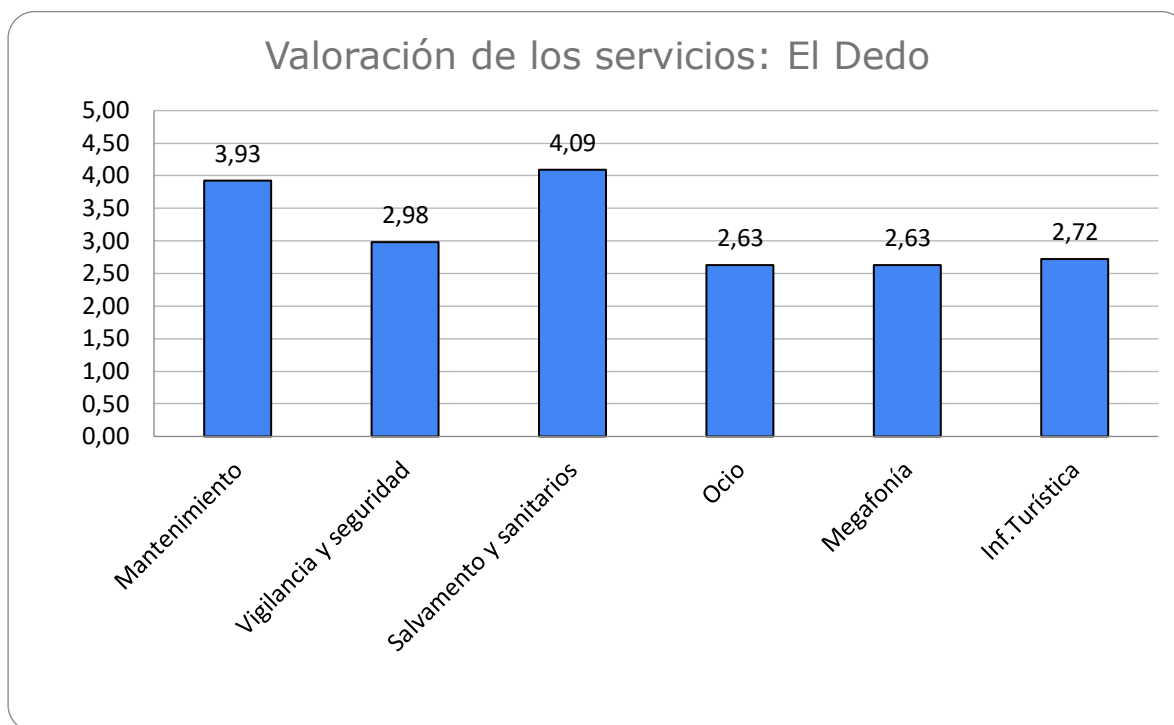


Gráfico 22. Valoración de los servicios playa de El Dedo

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

Los servicios menores valorados han sido el servicio de **ocio y megafonía**, destacando también la mala valoración de la **información turística**.

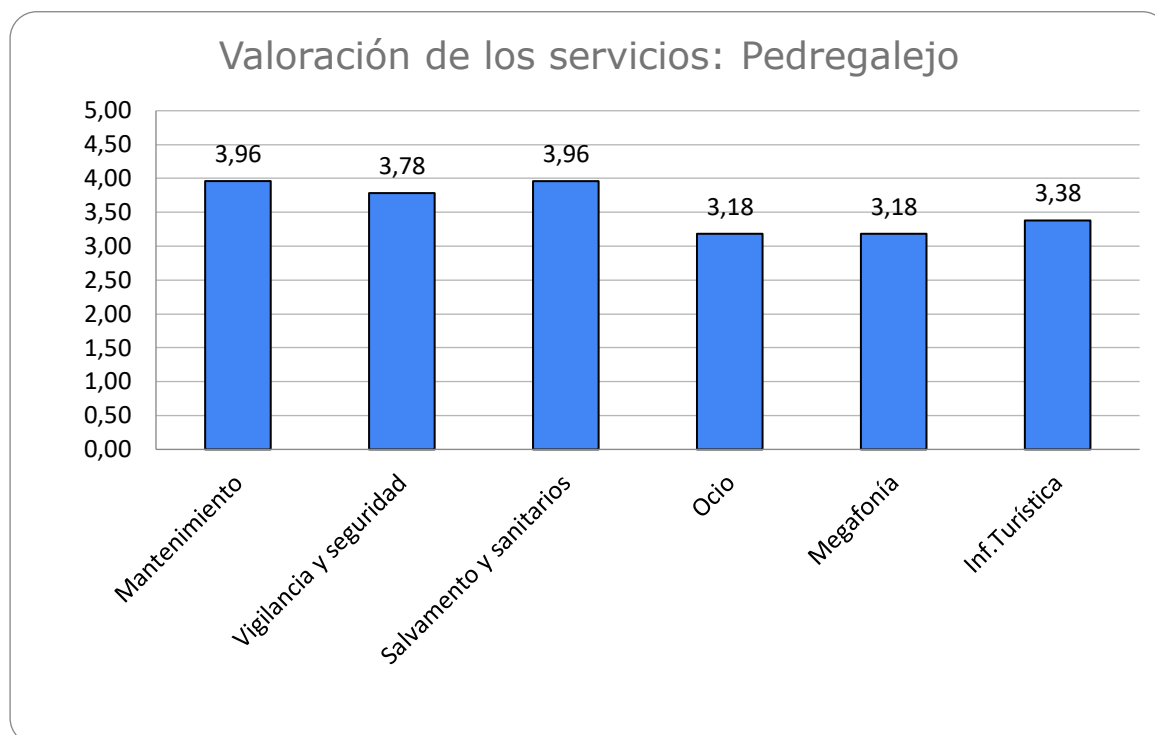


Gráfico 23. Valoración de los servicios playa de Pedregalejo.

En la playa de Pedregalejo los servicios mejor valorados por los usuarios han sido el servicio de **salvamento y sanitario junto con el mantenimiento**

En cambio, los servicios menos valorados han sido el **ocio**, y **la megafonía**. Los motivos son los mismos que los comentados anteriormente. La megafonía no la oyen.

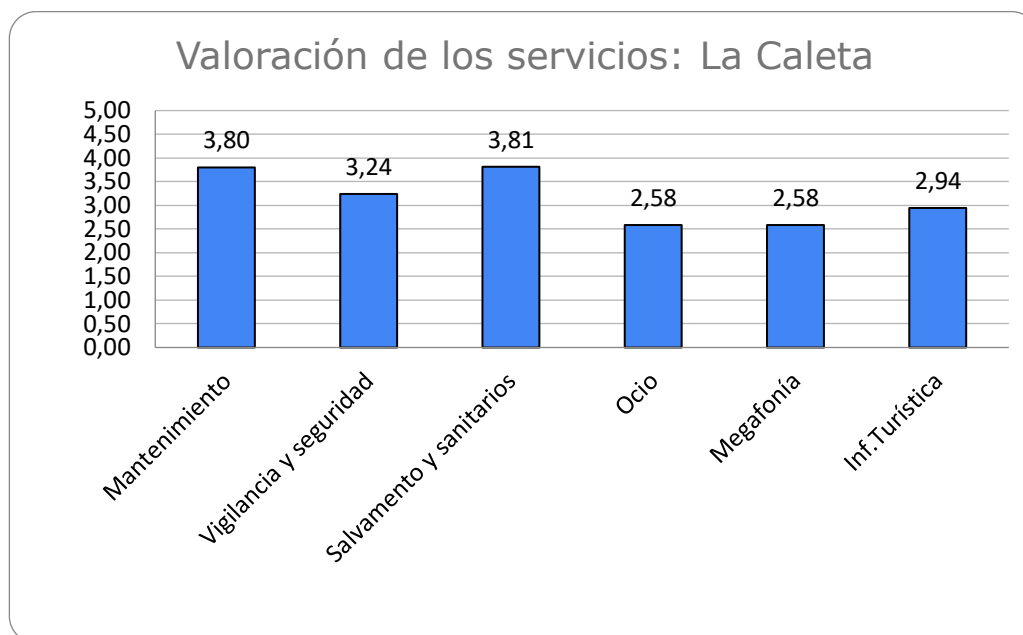


Gráfico 24. Valoración de los servicios playa de La Caleta

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

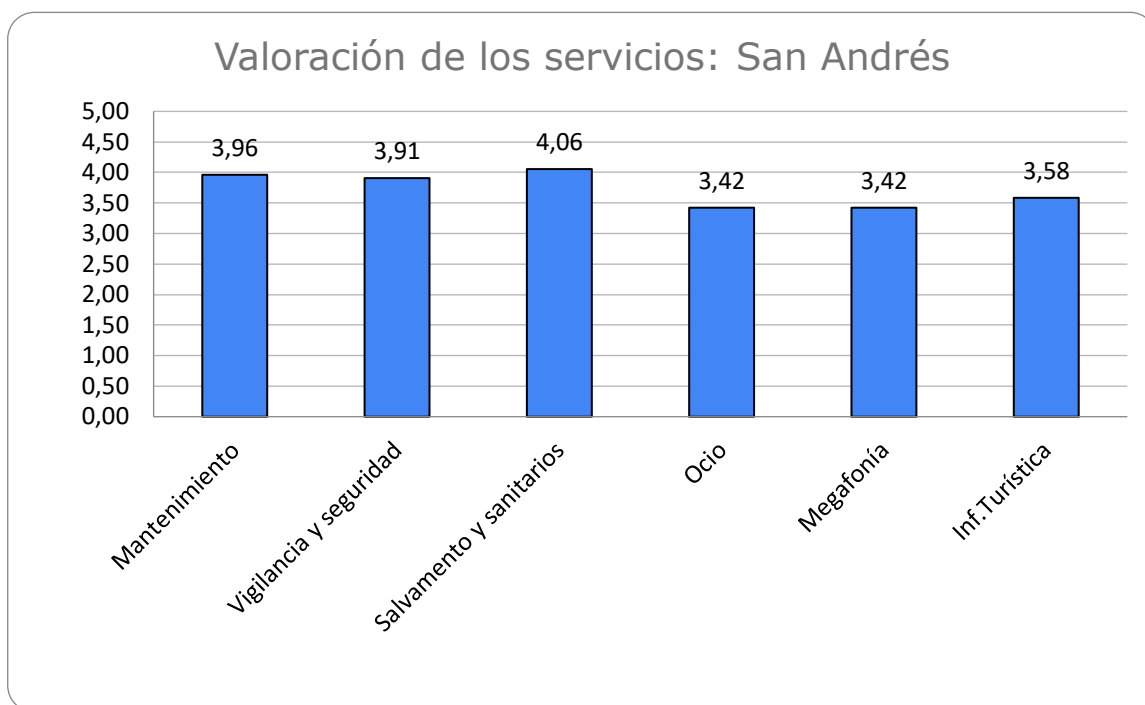


Gráfico 25. Valoración de los servicios playa de San Andrés

En la playa de San Andrés, los servicios mejor valorados han sido los de **salvamento y sanitarios, mantenimiento**, junto con **vigilancia y seguridad**. Por el contrario, el peor valorado ha sido la **ocio y megafonía**.

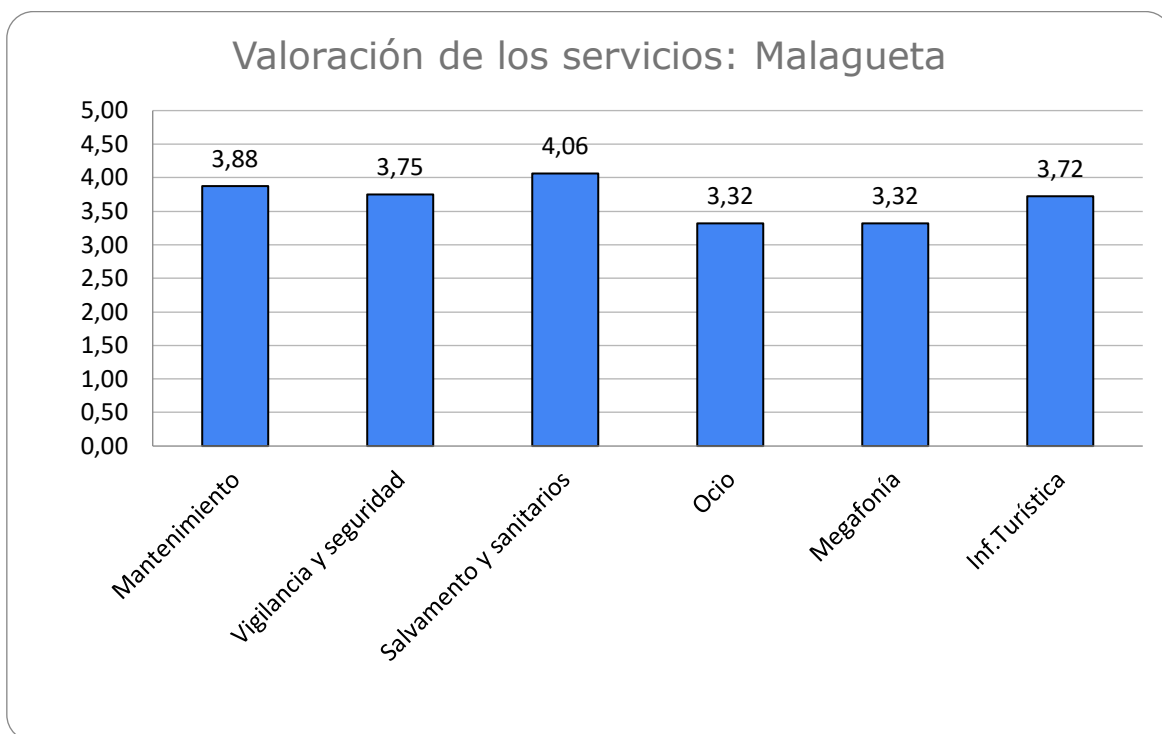


Gráfico 26. Valoración de los servicios playa de La Malagueta

En la playa de La Malagueta, los servicios mejor valorados han sido, **salvamentos y sanitarios y mantenimiento**. Por el contrario, el peor valorado ha sido el servicio de **ocio y megafonía**.

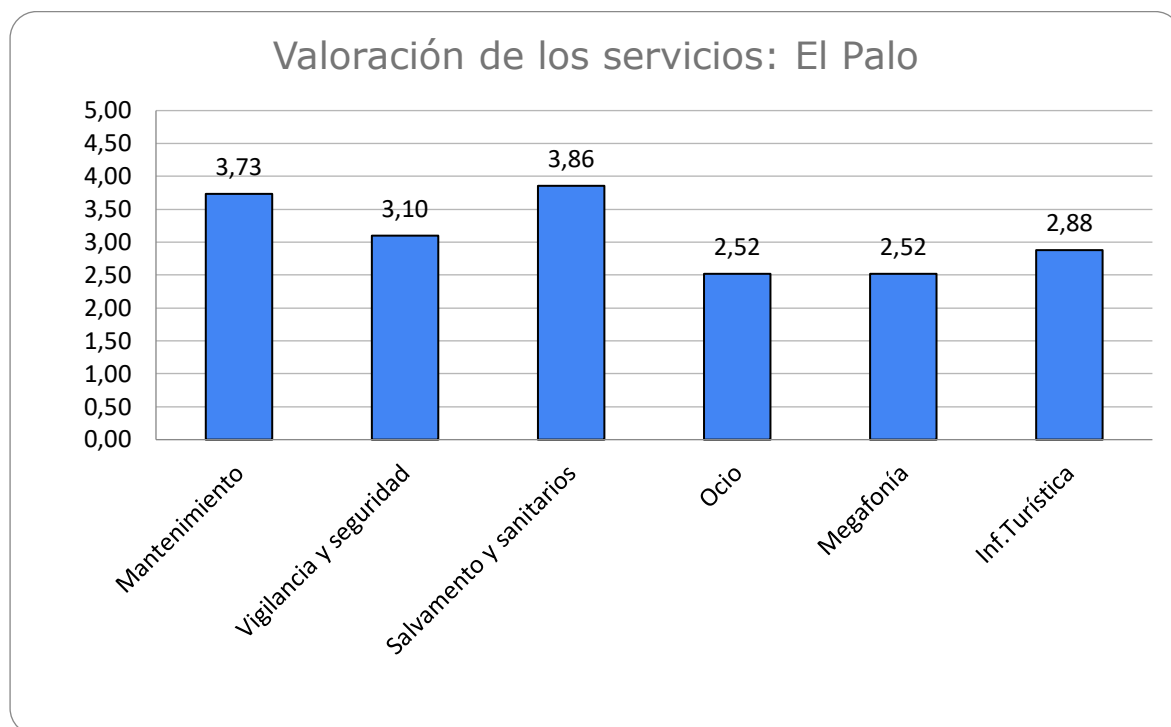


Gráfico 27. Valoración de los servicios playa El Palo

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 **ocio y megafonía**.

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).

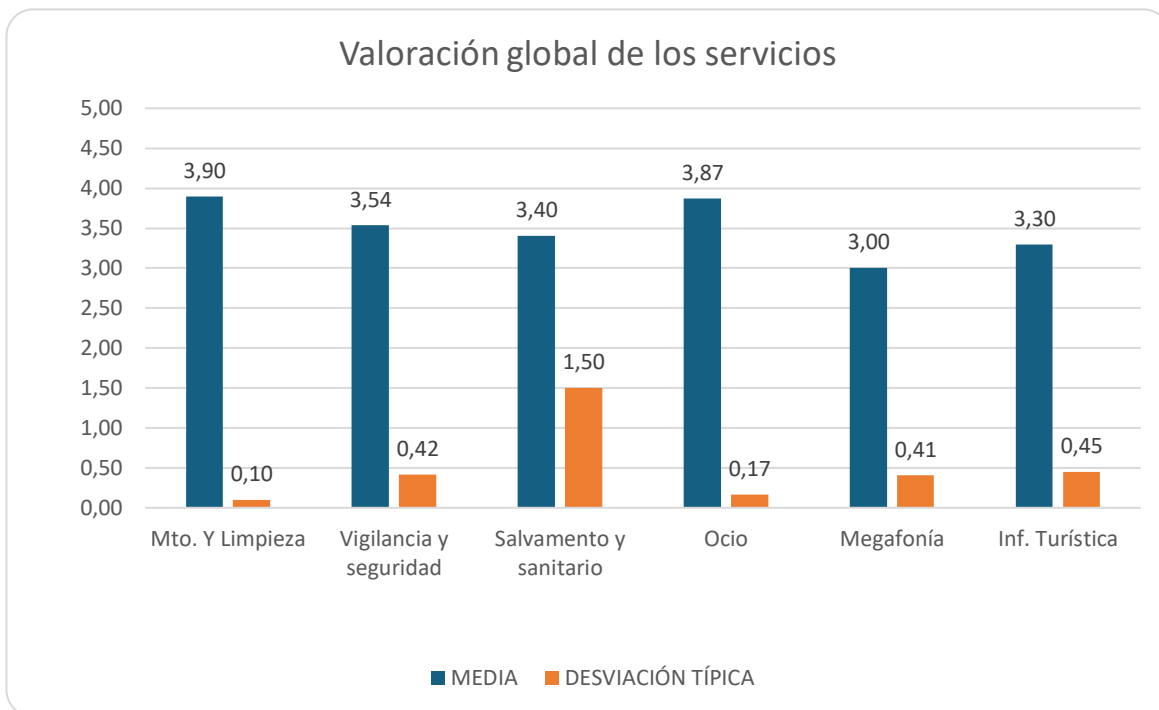


Gráfico 28. Valoración global de los servicios de playa

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

El servicio menos valorado por los usuarios ha sido el servicio de **megafonía**, seguido del servicio de **información turística**.

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 información turística, los usuarios habituales no se sienten informados de ese tipo de información.

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.

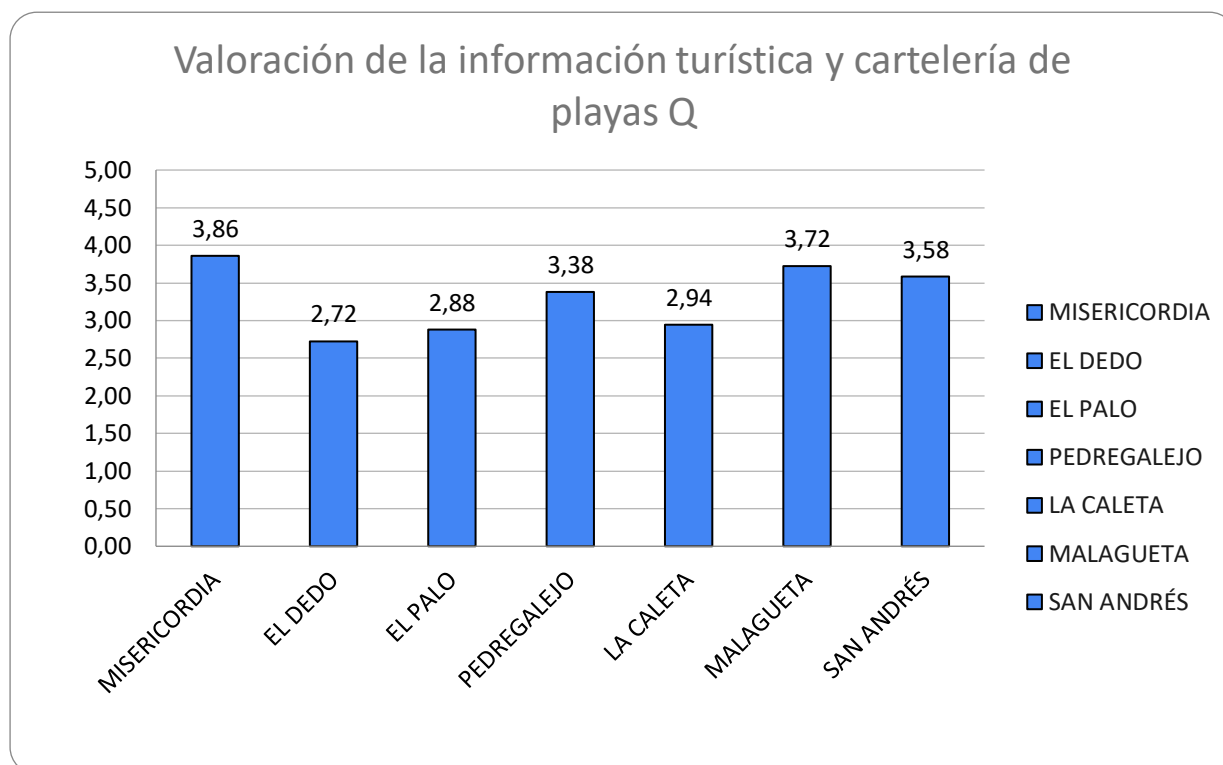


Gráfico 29. Valoración de la información y cartelería de los servicios de playa

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

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

En general, los resultados obtenidos sobre la información y cartelería de playas han sido no muy positivos, debido a que mucho no se siente informados.

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 Misericordia, Pedregalejo y San Andrés.

La menor valorada ha sido la playa de El Palo, con una puntuación de 3,48 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	3,81	3,96	3,58	3,71	3,73	3,42	3,67
	Calidad agua	3,72	3,93	3,58	3,90	3,61	3,60	3,81
	Accesos Playa	4,26	3,96	3,78	3,98	3,91	4,00	4,06
	Aparcamientos	3,53	2,63	2,18	2,73	2,31	2,85	3,52
EQUIPAMIENTOS	Pasarelas y Accesos	4,10	3,81	3,88	3,86	3,88	3,88	4,07
	Papeleras	4,02	3,11	3,56	3,98	3,64	3,75	4,19
	Duchas y lavapiés	2,94	2,13	1,82	2,96	2,36	2,73	3,07
	Aseos	3,68	3,37	3,27	3,29	3,38	3,46	3,67
	Ocio infantil	4,02	3,96	3,58	3,64	3,78	3,77	3,89
	Tumbonas y sombrillas	4,08	4,06	3,54	3,70	3,56	3,90	3,93
SERVICIOS	Mto. Y Limpieza	4,02	3,93	3,73	3,96	3,80	3,88	3,96
	Vigilancia y seguridad	4,00	2,98	3,10	3,78	3,24	3,75	3,91
	Salvamento y sanitario	4,04	4,09	3,86	3,96	3,81	4,06	0,00
	Ocio	4,02	4,09	3,61	3,74	3,79	3,96	3,89
	Megafonía	3,37	2,63	2,52	3,18	2,58	3,32	3,42
	Inf. Turística	3,86	2,72	2,88	3,38	2,94	3,72	3,58
OPINIÓN GENERAL		3,98	3,74	3,48	3,81	3,67	3,63	3,81
SATISFACCIÓN MEDIA		3,85	3,48	3,29	3,62	3,41	3,63	3,56

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, además muchos de ellos no sabían la existencia de ese servicio.
- Incrementar de la frecuencia de la limpieza de los ases, además de la ampliación de apertura de ellos.
- Incrementar el servicio de vigilancia y salvamento en playas.
- El número de aparcamientos es nulo, además de quejas sobre zona azul.
- Aumentar las zonas de ocio.
- Queja sobre la calidad de la arena mala.
- Aumentar el servicio de recogida de papeleras y contenedores los fines de semana.
- Poner en uso las duchas y lava pies, debido a que este año muchas de ellas se han encontradas cerradas por restricciones ambientales del agua.

En la encuesta se puede encontrar variaciones considerables dependiendo 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.

Estos también dependen de la masificación de la playa en el momento de la encuesta, además de que también puede influir como se encuentre el mar en el momento de la encuesta. Además, de las distintas quejas del aparcamiento que concuerdan con los diferentes emplazamientos de las playas, por las que se encuentren en zonas mas céntricas.

COMPARATIVA RESULTADO SATISFACCIÓN AÑOS ANTERIORES

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

Evolución Satisfacción Playas

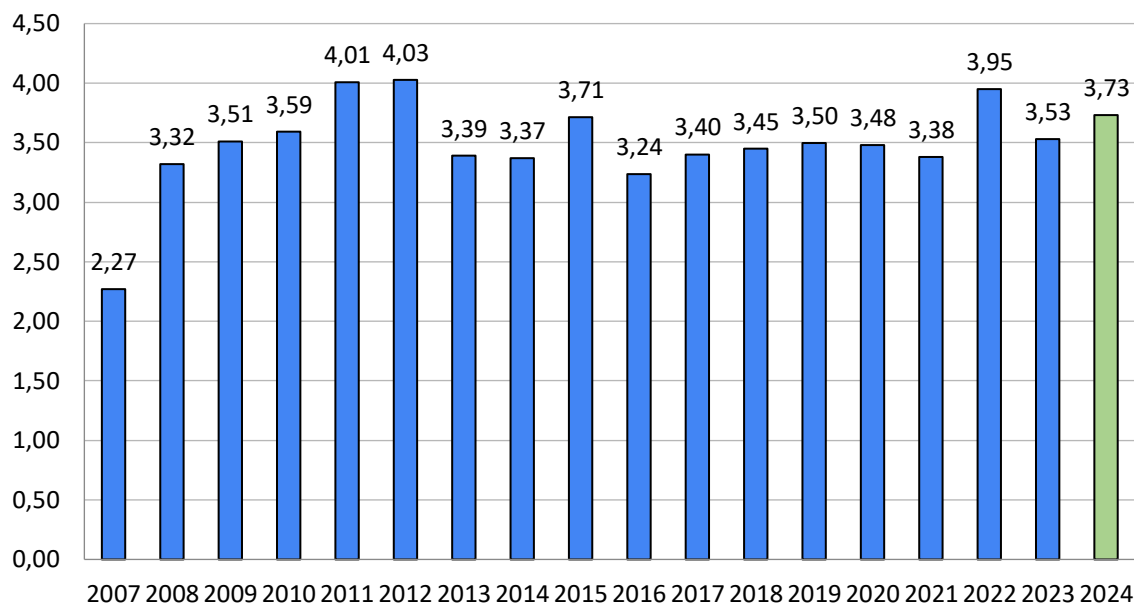


Gráfico 31. Evaluación de satisfacción por años

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, sin embargo, el año anterior hubo una disminución de dicha valoración, lo que anima al Área de Playas del Ayuntamiento de Málaga a seguir esforzándose para la mejora continua de su sistema de gestión.

Este año respecto al año anterior ha habido una mejora, a pesar de la bastante valoración negativa de las duchas y lava pies, por la inactividad de ellas. Según ha podido verse uno de los puntos que también pueden influir negativamente son los aspectos físicos relacionado con aparcamiento.

Desde el Área de Playa con esta encuesta se aumentarán los esfuerzos en una mejora continua, además de incluir soluciones o alternativas a las inquietudes 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.

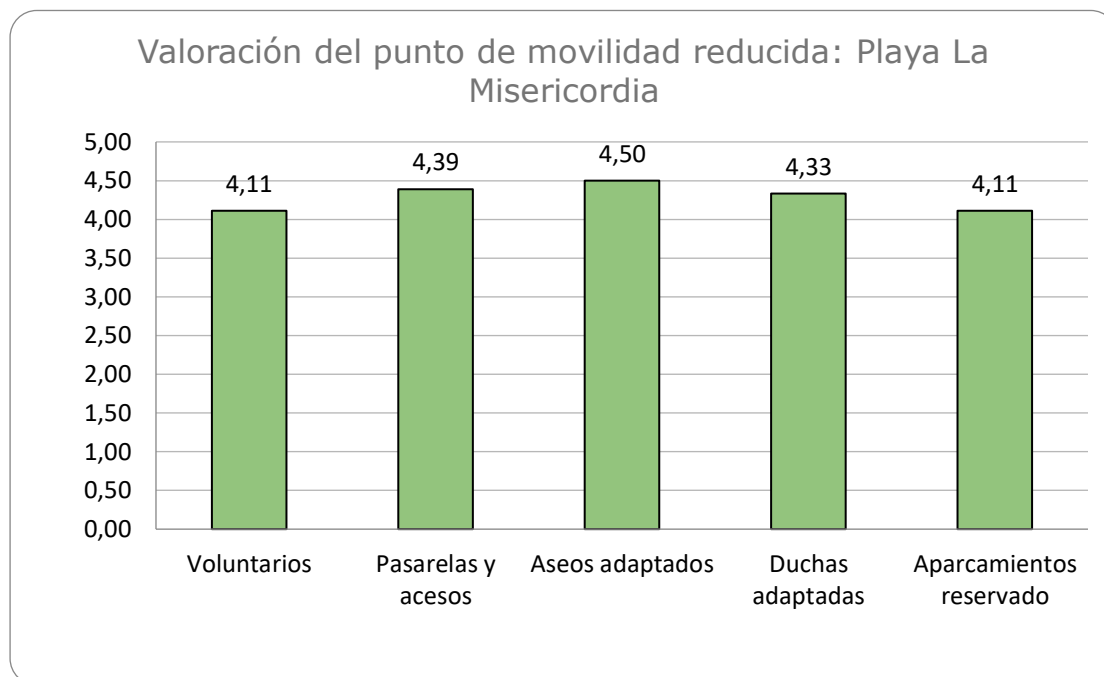


Gráfico 33. Valoración Punto de movilidad reducida playa de Misericordia

En el caso de la playa de La Misericordia, en general se ha tenido una valoración positiva de los aspectos mejor valorados por los usuarios de las instalaciones adaptadas a personas con movilidad reducida han sido los aseos adaptados 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**, junto con los **voluntarios**.

Valoración del punto de movilidad reducida: El Dedo

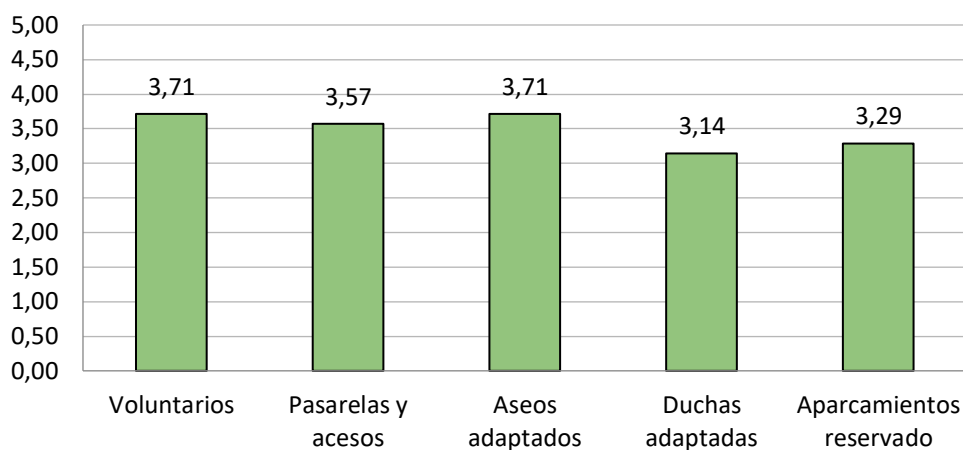


Gráfico 34. Valoración Punto de movilidad reducida playa de El Dedo

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 **aseos adaptados**, junto con las **pasarelas, accesos y duchas adaptadas**.

En cambio, el aspecto peor valorado son las **duchas adaptadas**.

Valoración del punto de movilidad reducida: El Palo

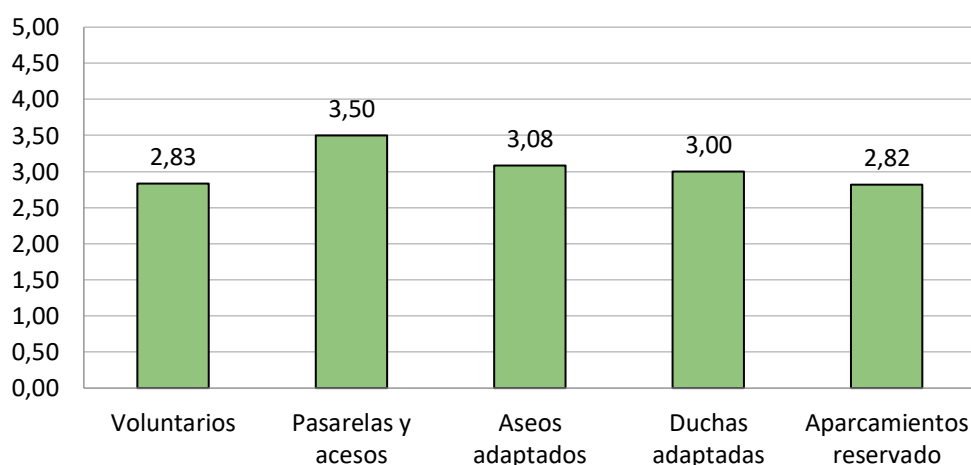


Gráfico 35. Valoración Punto de movilidad reducida playa de El Palo

En la playa de El Palo, en general no se ha obtenido una opinión muy positiva, los aspectos peor valorados por los usuarios de las instalaciones adaptadas a personas con movilidad reducida han sido **los aparcamientos reservados**.

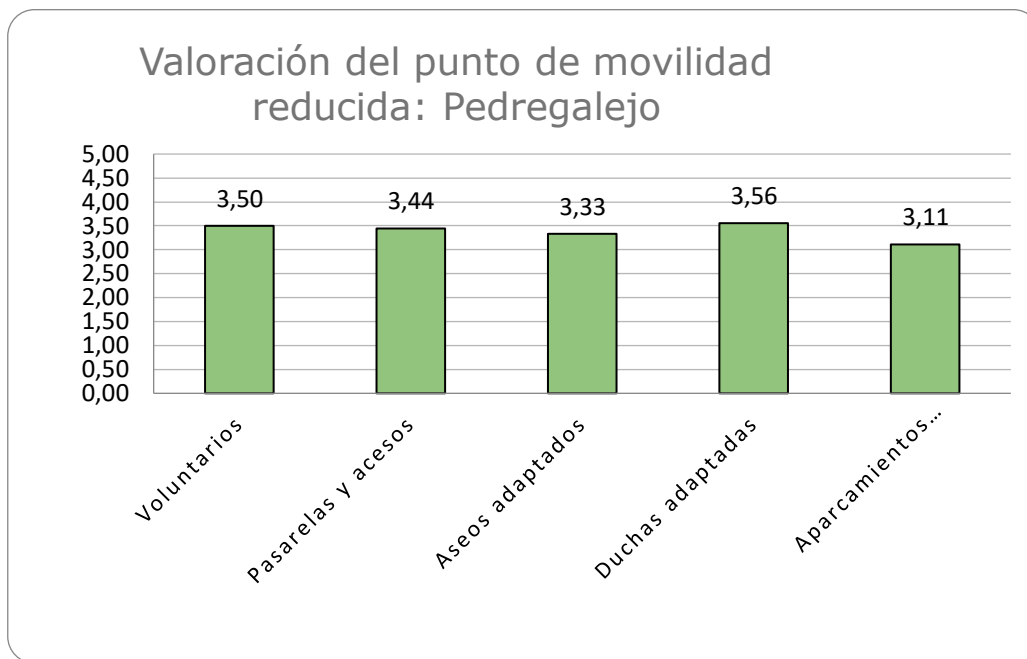


Gráfico 36. Valoración Punto de movilidad reducida playa de Pedregalejo

En la playa de Pedregalejo, los aspectos tienen una nota media similar, podría mejorarse en próximas temporadas. Como por ejemplo el número de **aparcamientos reservados** que ha sido el servicio con menor valoración.

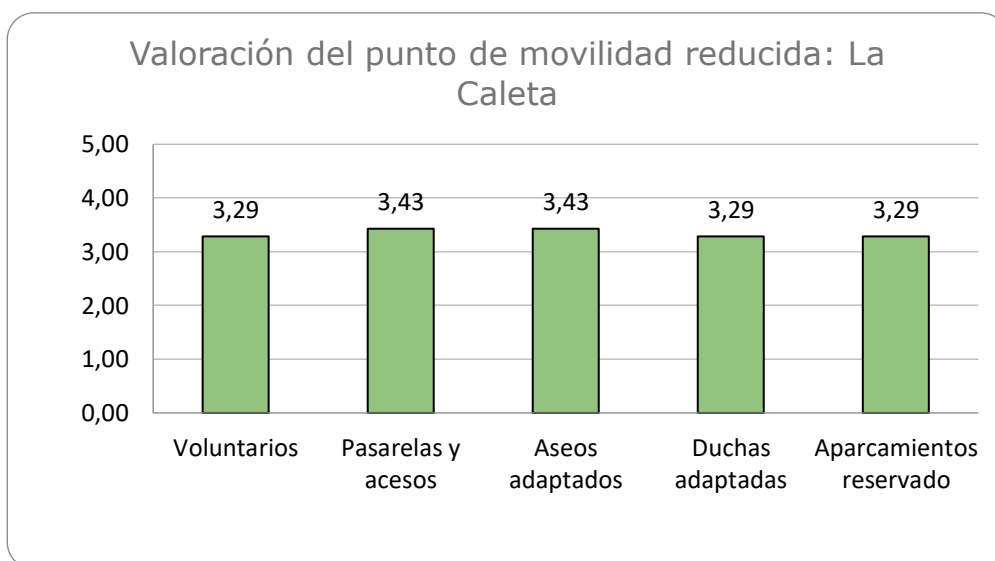


Gráfico 37. Valoración Punto de movilidad reducida playa de La Caleta

En la playa de La Caleta, se ha obtenido una valoración similar en cada uno de los aspectos de las instalaciones adaptadas a personas con movilidad reducida.

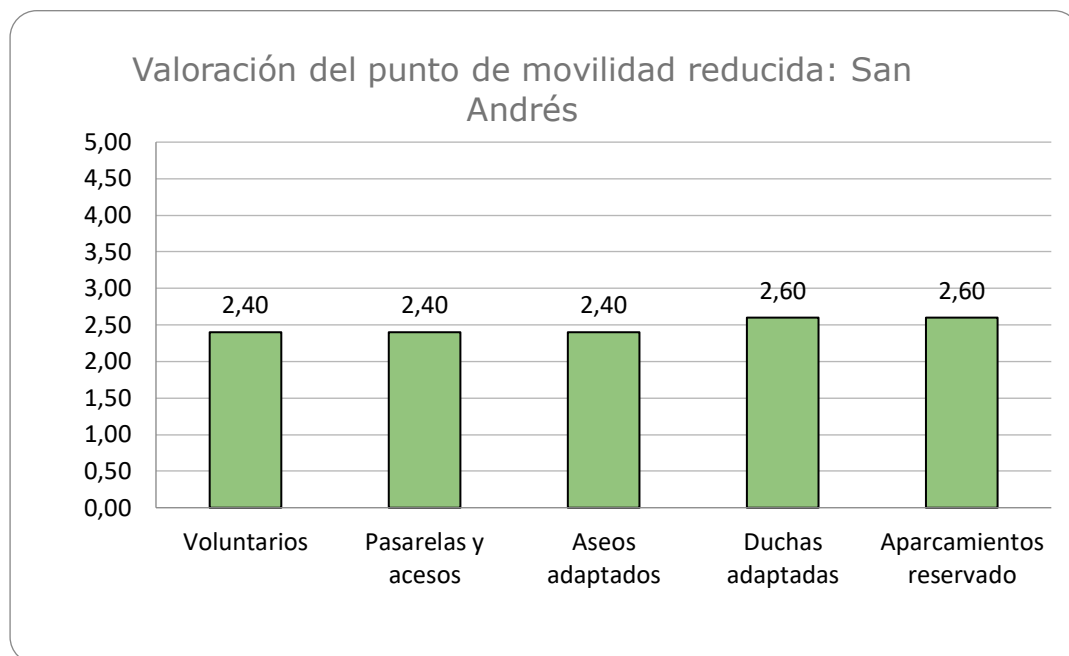


Gráfico 38. Valoración Punto de movilidad reducida playa de San Andrés

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

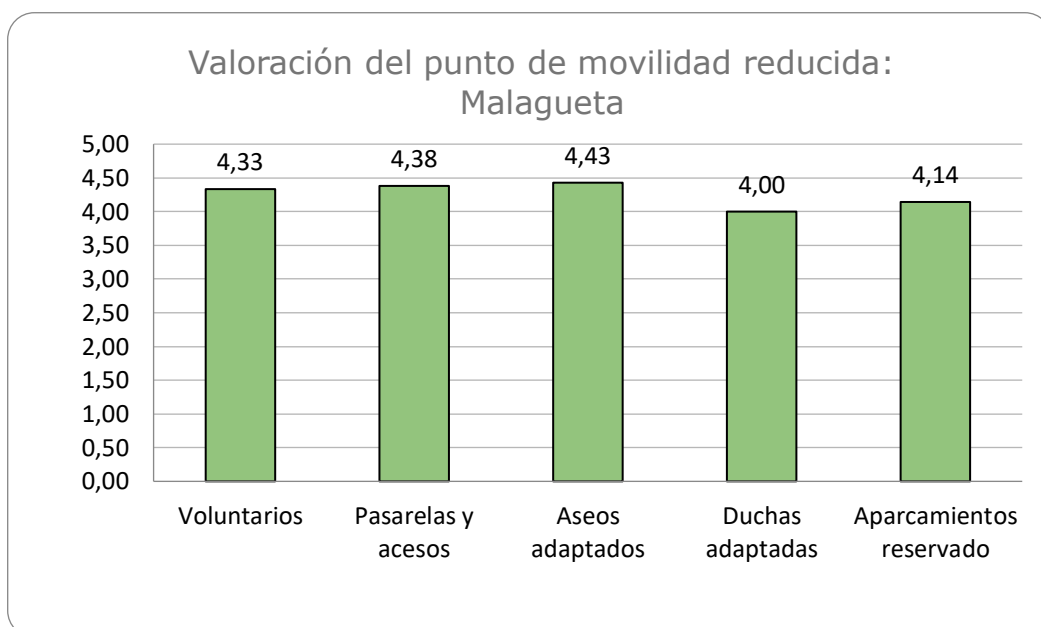


Gráfico 39. Valoración Punto de movilidad reducida playa de La Malagueta

En la playa de La Malagueta, se ha obtenido en general una valoración positiva, los aspectos mejor valorados por los usuarios de las instalaciones adaptadas a personas



con movilidad reducida han sido los **aseos adaptados**. Por otro lado, los aspectos peor evaluados han sido las **duchas adaptadas**.

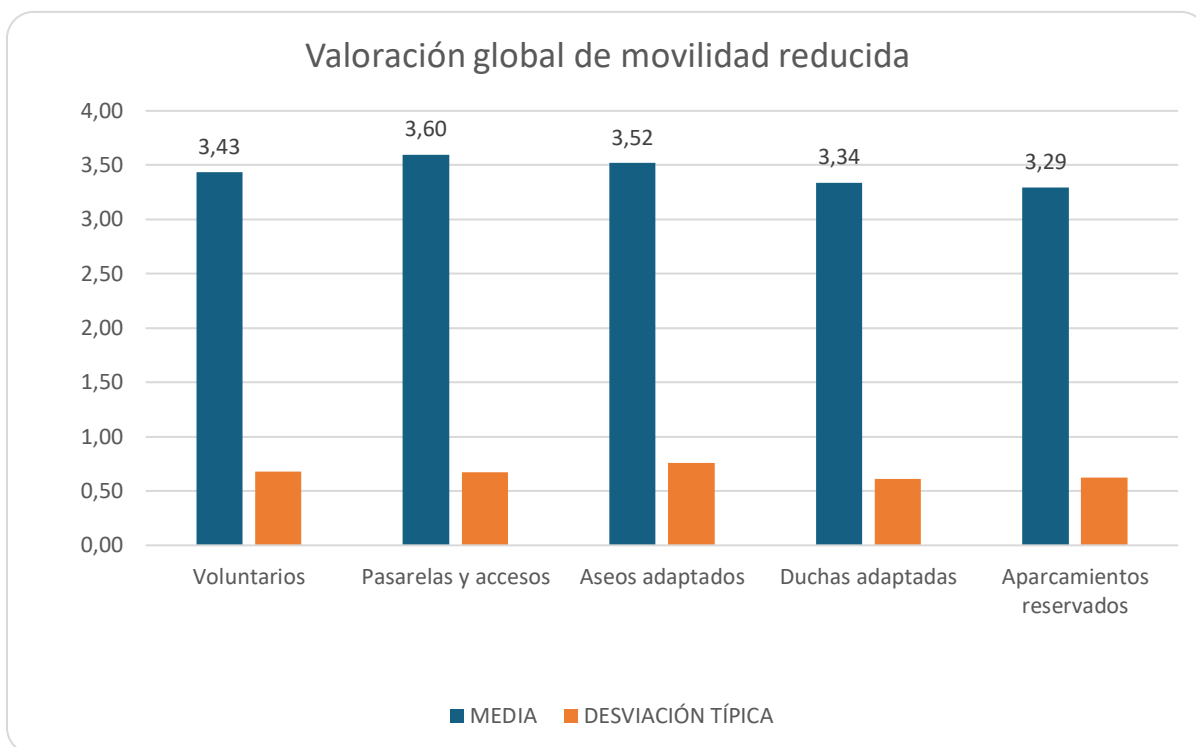


Gráfico 40. Valoración Global Puntos de movilidad reducida, por aspecto

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 reservados**, que ha sido el apartado peor valorado.

COMPARATIVA VALORACIÓN ASPECTOS MOVILIDAD REDUCIDA: PLAYAS CON Q

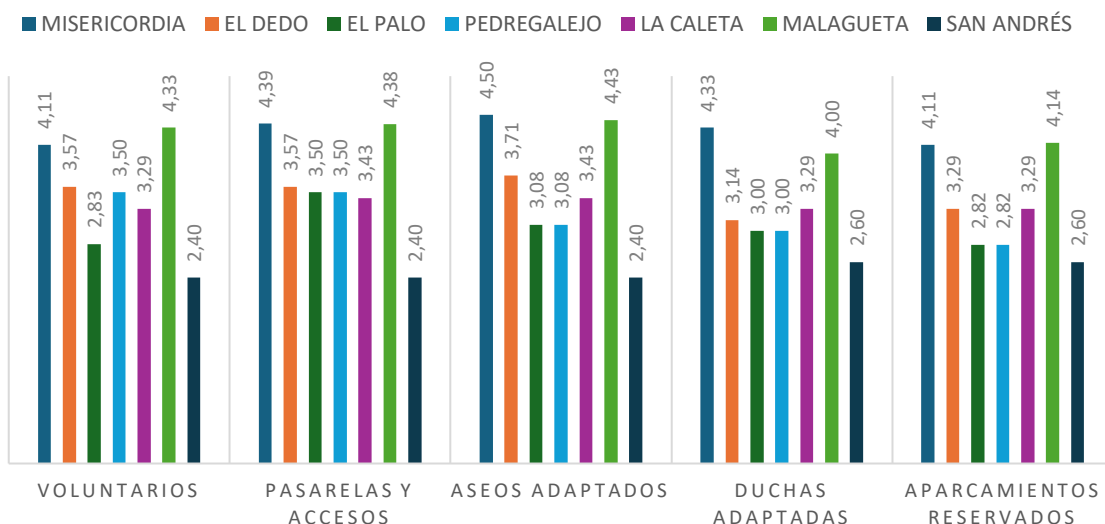


Gráfico 41. Valoración Global Puntos de movilidad reducida, por playas

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.

Cabe destacar que la valoración de la accesibilidad se ve condicionada dependiendo de la playa y de las características de esta, aunque, 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

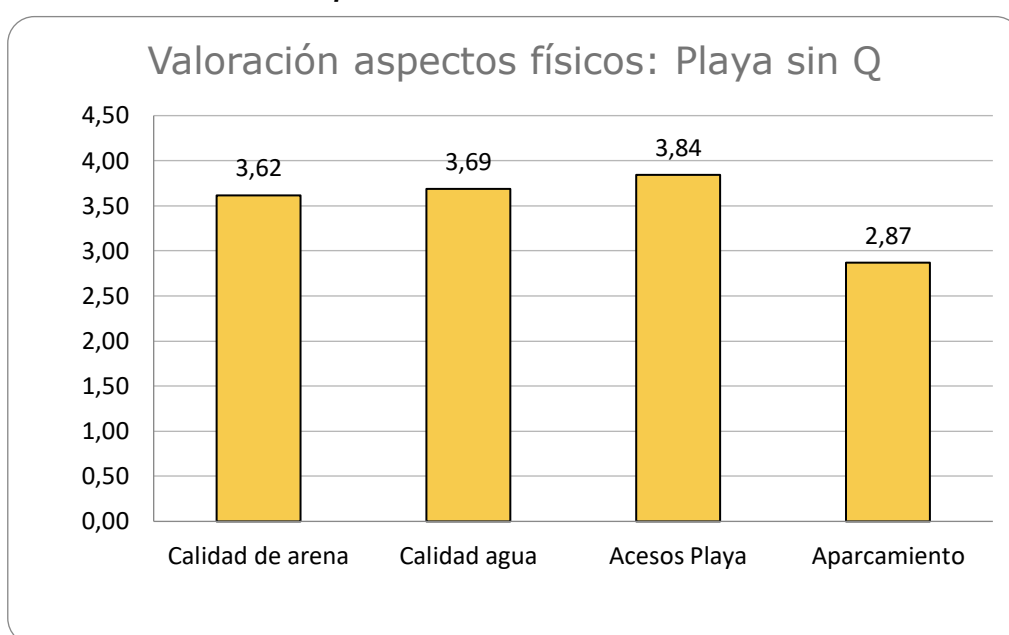


Gráfico 42. Valoración aspectos físicos playas sin Q

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** junto con la **calidad del agua**, y de la **arena** no obstante, teniendo una menor valoración en los aparcamientos.

4.10.2. Valoración de los equipamientos

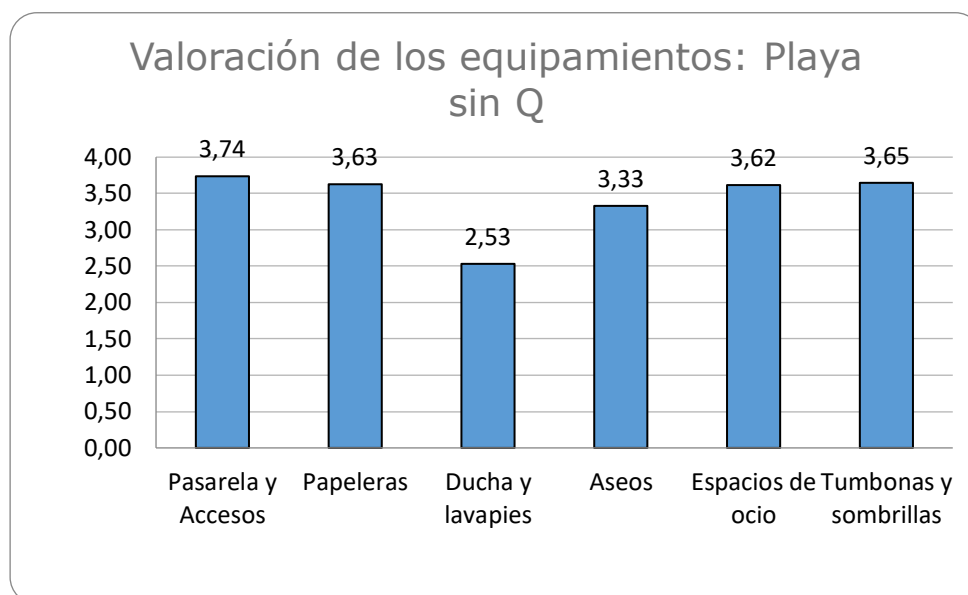


Gráfico 43. Valoración equipamientos playas sin Q

En lo que respecta a los equipamientos de estas 8 playas, los usuarios han valorado las **pasarelas y accesos** con mejor valoración, seguido de las **tumbonas y sombrillas**. La peor valoración la obtienen las duchas y Lavapiés.

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 **salvamentos y sanitarios**, seguido del **mantenimiento**. 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.
- El servicio de mantenimiento y limpieza del equipamiento e instalaciones de playas.
- Los servicios de tumbonas y sombrillas a los usuarios.
- 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

➤ 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.
- Aparcamientos reservados para movilidad reducida.
- Limpieza de los aseos.
- El servicio de información turística en playas.
- Megafonía, las opiniones negativas se dividen entre aquellos que no la escuchan y aquellos a los que molestan los mensajes.
- La calidad de la arena de algunas de las playas.
- Los servicios de ocio en las playas.
- La inactividad de ducha y lava pies.

Dichos aspectos serán claves para la elaboración del Plan de Mejoras de la temporada de baño 2025.