



Revisado por: Flori López Setién
Coordinadora de Calidad Playa

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

INFORME DE VALORACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



PLAYA DE COMILLAS

Año:	2015
Ámbito de aplicación:	Playa de Comillas
Periodo encuesta:	11 y 12 Julio (40 encuestas) 18 y 19 Julio (40 encuestas) 3 y 5 Agosto (40 encuestas) 9 y 10 Agosto (40 encuestas)
Nº de encuestas realizadas :	160 encuestas



Revisado por: Flori López Setián
Coordinadora de Calidad Playa

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

En el presente informe se describen aspectos relacionados con la satisfacción de usuarios que acudieron a la playa de Comillas durante los meses de julio y agosto.

La realización de encuestas tiene por finalidad conocer el nivel de satisfacción del usuario y su opinión de los servicios ofrecidos en la playa, y de esta manera poder implantar las mejoras necesarias para asegurar la eficacia de la organización.

Las encuestas se llevaron a cabo siguiendo el siguiente calendario:

FECHA	Nº DE ENCUESTAS
11/07/2015	20
12/07/2015	20
18/07/2015	20
19/07/2015	20
03/08/2015	20
05/08/2015	20
09/08/2014	20
10/08/2013	20

En el cuestionario se han establecido los siguientes ítems o preguntas:

1. Grado de satisfacción en general con la playa
2. Limpieza de la arena
3. Calidad del agua
4. Duchas/Lavapiés
5. Papeleras y Contenedores de recogida selectiva
6. Servicio de aparcamiento
7. Paneles informativos
8. Accesos (Pasarelas, rampas, escaleras, barandillas, etc.)
9. Sistema de Comunicación (megafonía)
10. Servicios Higiénicos
11. Servicio de Socorrismo y Salvamento

Además se realizaron las siguientes preguntas:

- ¿Acude generalmente a la playa de Comillas?
- ¿Tiene intención de volver a esta playa?



Revisado por: Flori López Setién
Coordinadora de Calidad Playa

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

Y por último se dejó un espacio en la encuesta para introducir sus comentarios y/o sugerencias.

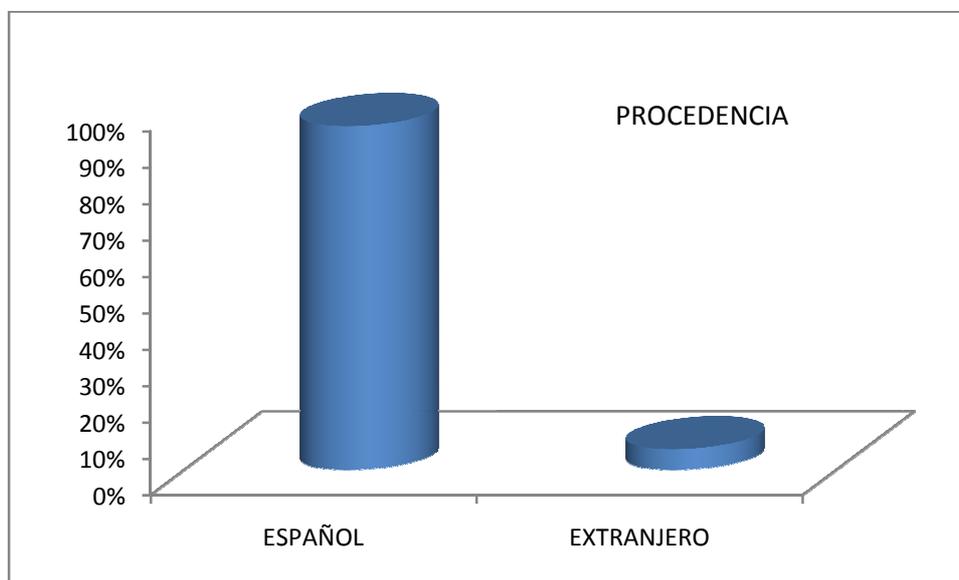
El usuario valoró cada pregunta con una puntuación del 1 al 5 dependiendo de su grado de satisfacción. Considerando

- 0 como NO SABE/NO CONTESTA
- 1 y 2 como NADA SATISFECHO
- 3 y 4 como SATISFECHO
- 5 como MUY SATISFECHO.

A continuación, se describen los resultados de las encuestas vinculados al nivel de satisfacción del usuario:

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

- ¿Cuál es la **procedencia** de los usuarios de la playa durante el año **2015**?

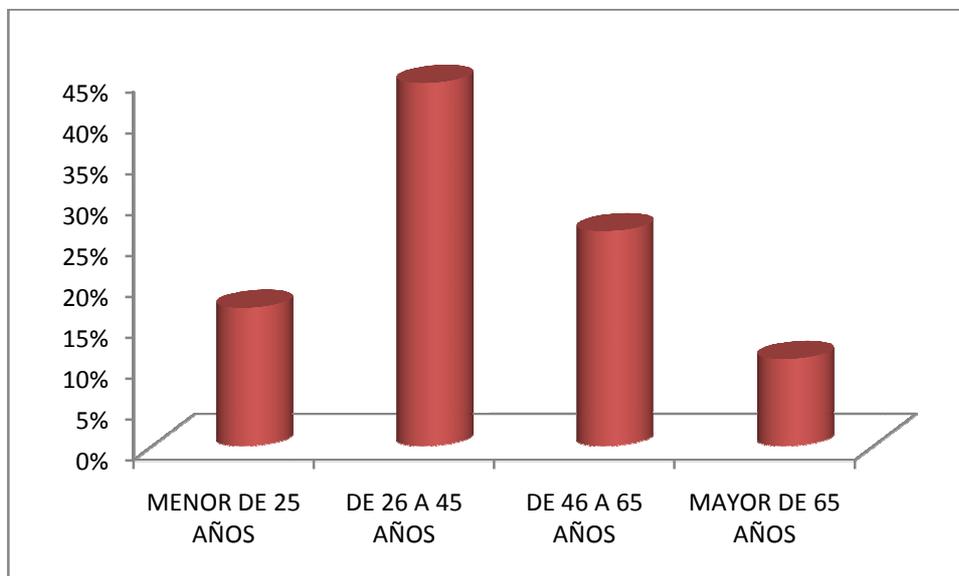




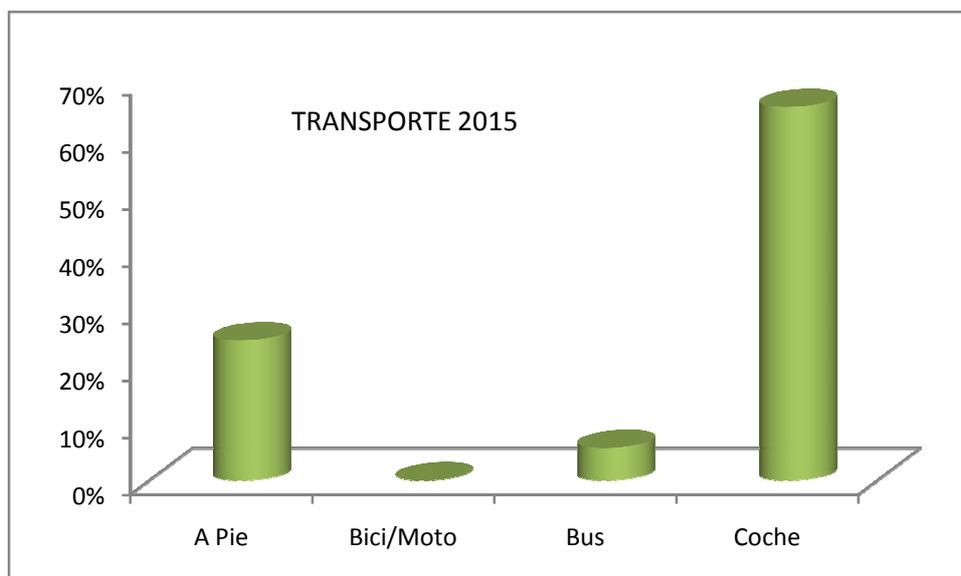
Revisado por: Flori López Setién
Coordinadora de Calidad Playa

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

■ ¿Cuál es el **intervalo de edad** que más acude a nuestra playa?



■ Los usuarios que acuden a la playa **¿qué medio de transporte utilizan?**

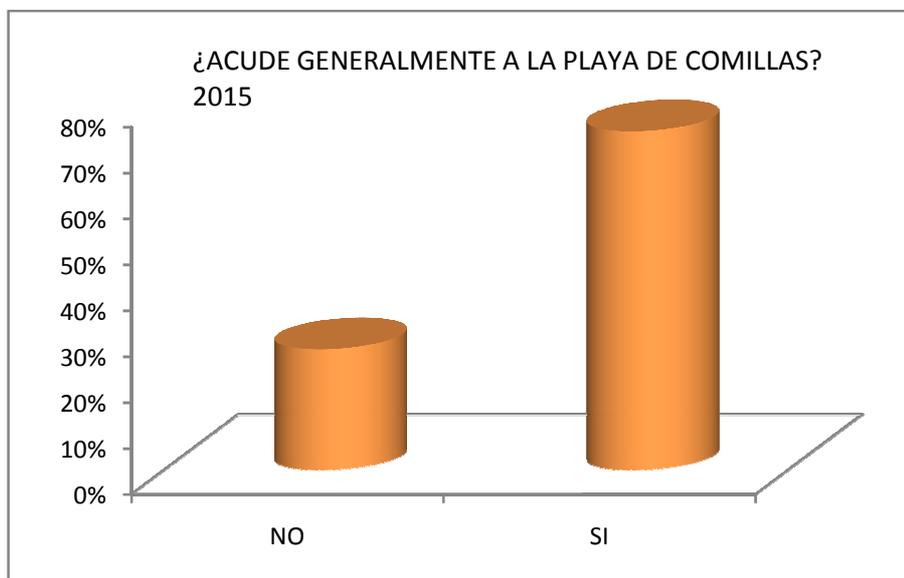




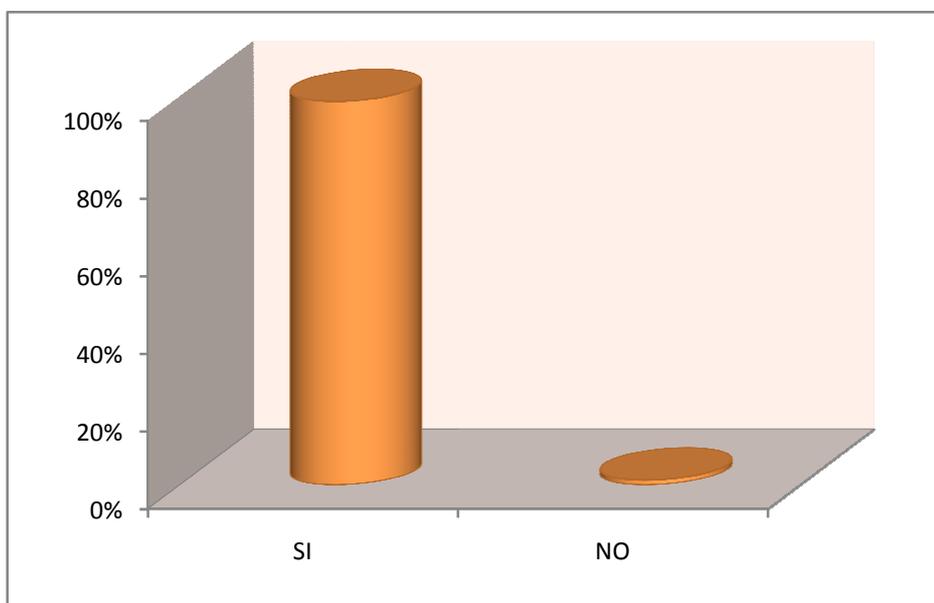
Revisado por: Flori López Setién
Coordinadora de Calidad Playa

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

¿ACUDE GENERALMENTE A LA PLAYA DE COMILLAS?



¿TIENE INTENCIÓN DE VOLVER A LA PLAYA DE COMILLAS?





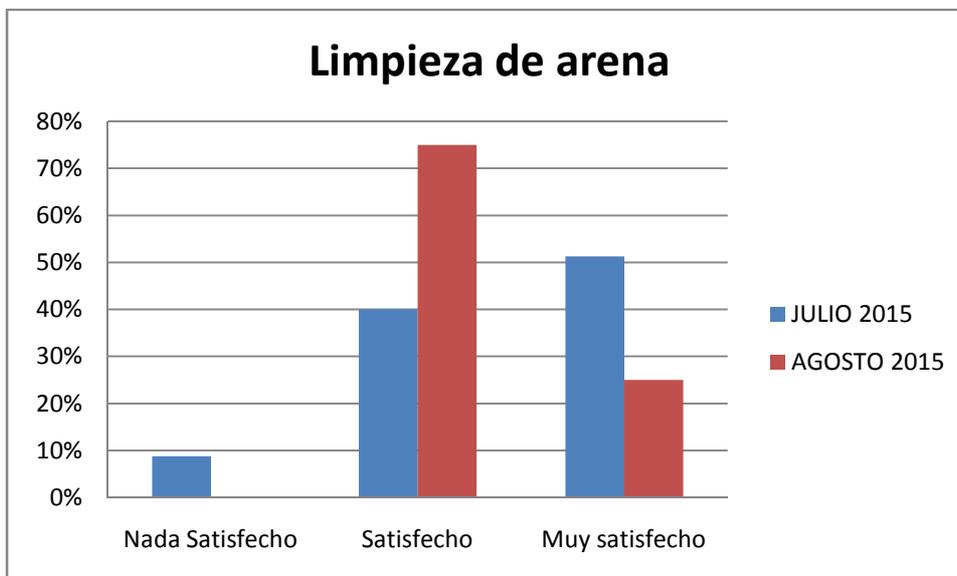
Revisado por: Flori López Setién
Coordinadora de Calidad Playa

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

■ ¿Cuál es el **Grado de satisfacción en general con los servicios de la playa?**



■ ¿Cuál es el **Grado de satisfacción con la limpieza de la arena?**

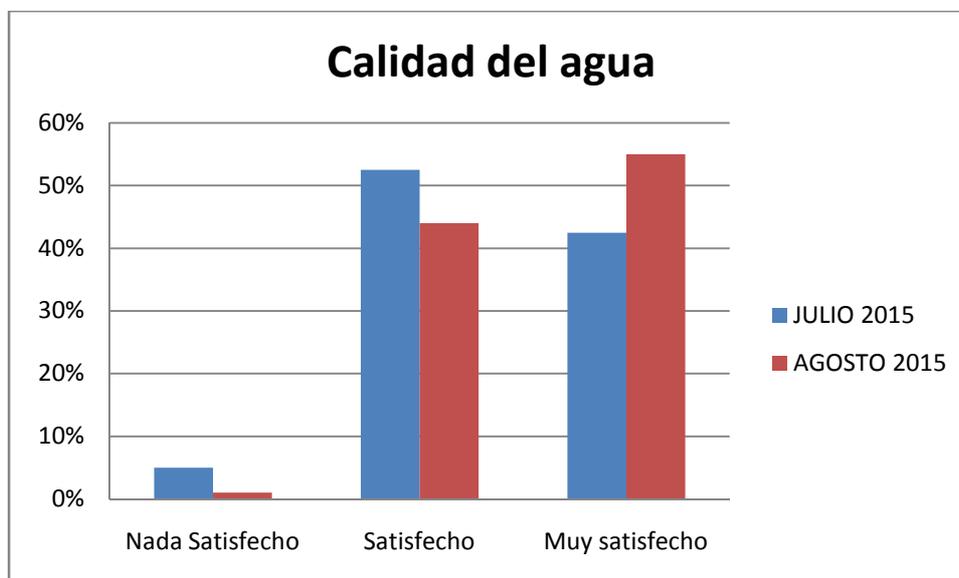




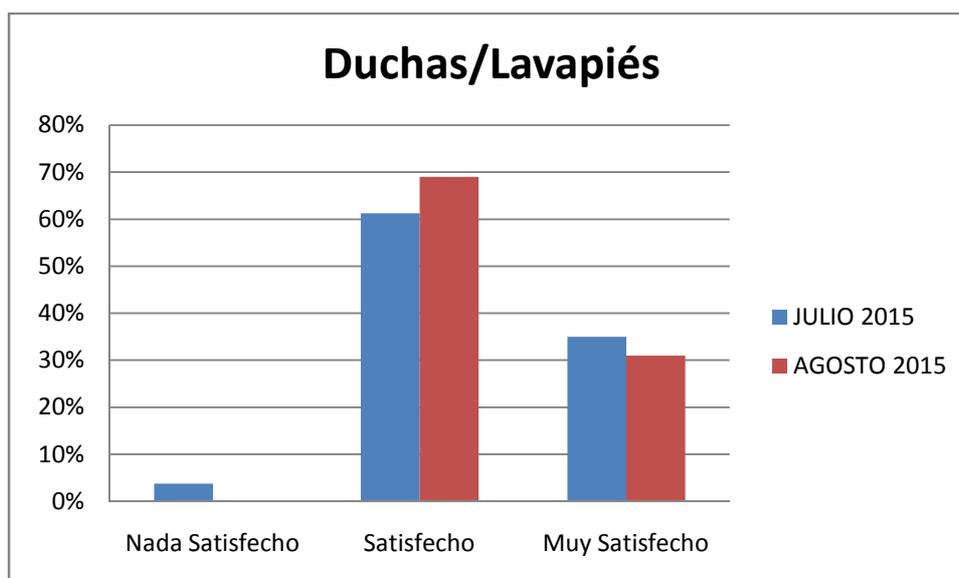
Revisado por: Flori López Setién
Coordinadora de Calidad Playa

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

■ ¿Cuál es el **Grado de satisfacción calidad del agua?**



■ ¿Cuál es el **Grado de satisfacción con la calidad de las duchas y lavapiés?**

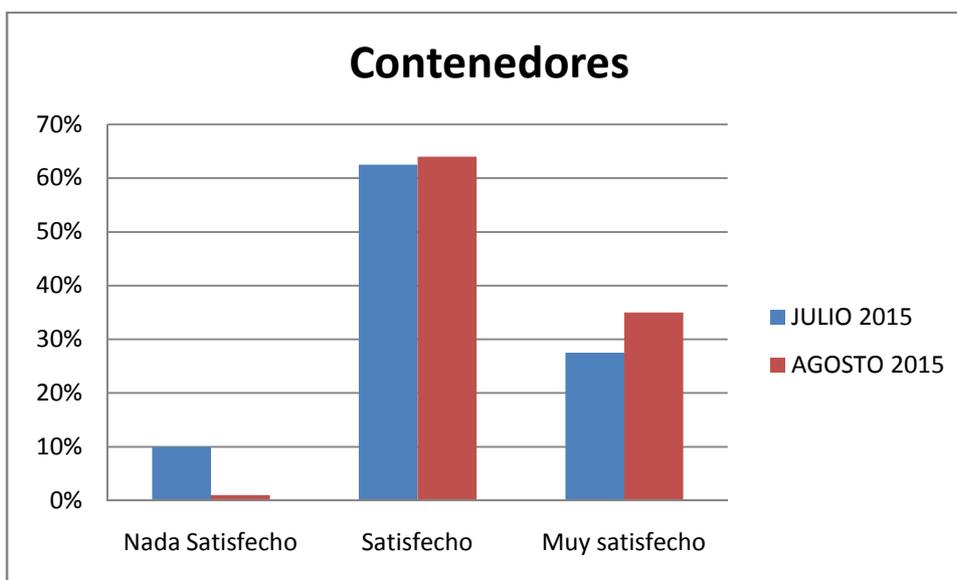




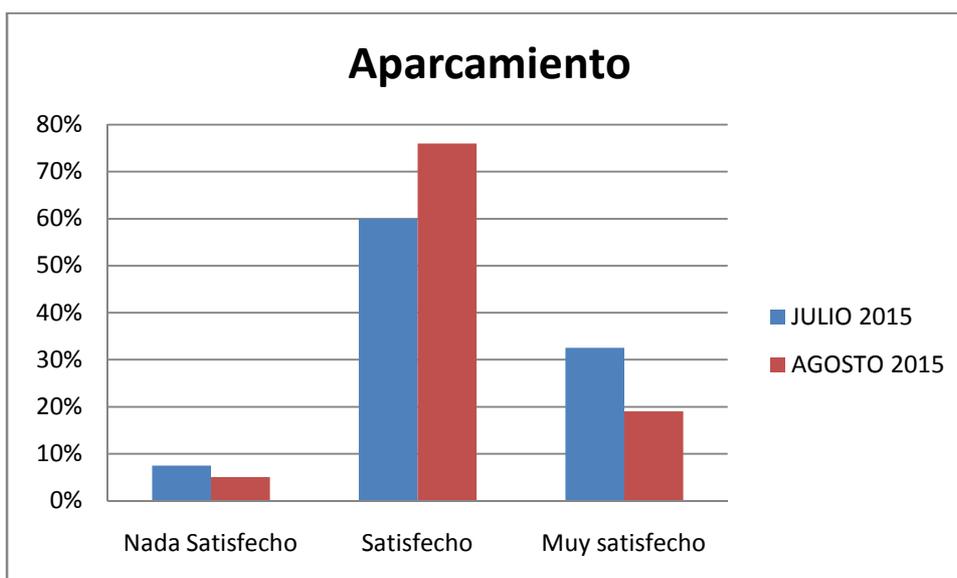
Revisado por: Flori López Setián
Coordinadora de Calidad Playa

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

■ ¿Cuál es el **Grado de satisfacción con las papeleras y contenedores selectivos de basura?**



■ ¿Cuál es el **Grado de satisfacción con el servicio de aparcamiento?**

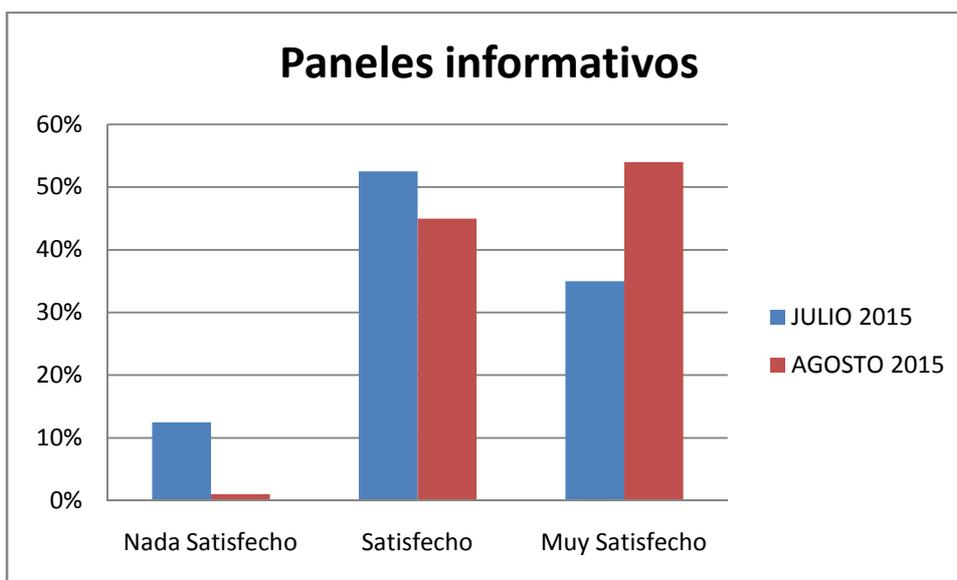




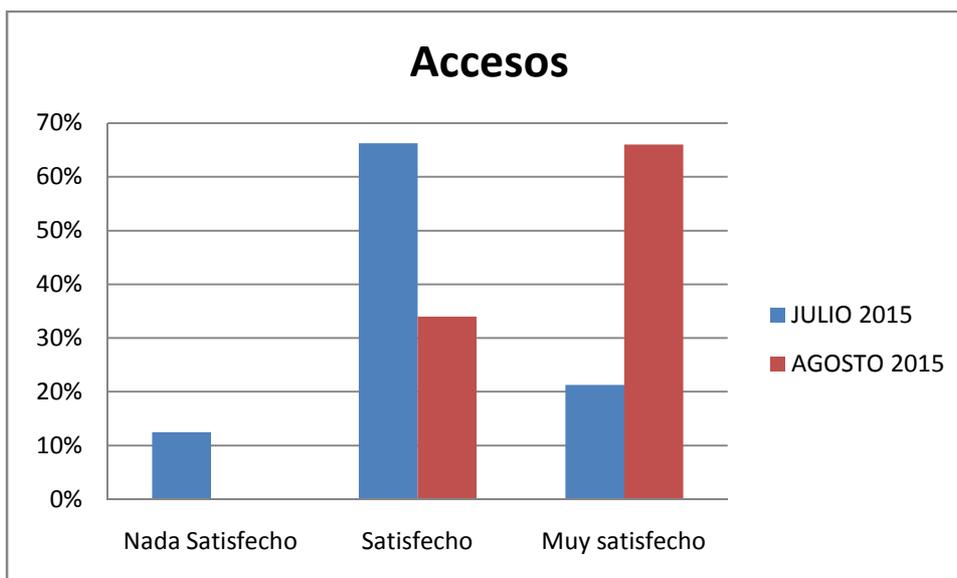
Revisado por: Flori López Setién
Coordinadora de Calidad Playa

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

■ ¿Cuál es el **Grado de satisfacción con la información ofrecida mediante paneles?**



■ ¿Cuál es el **Grado de satisfacción con los accesos a la playa?**

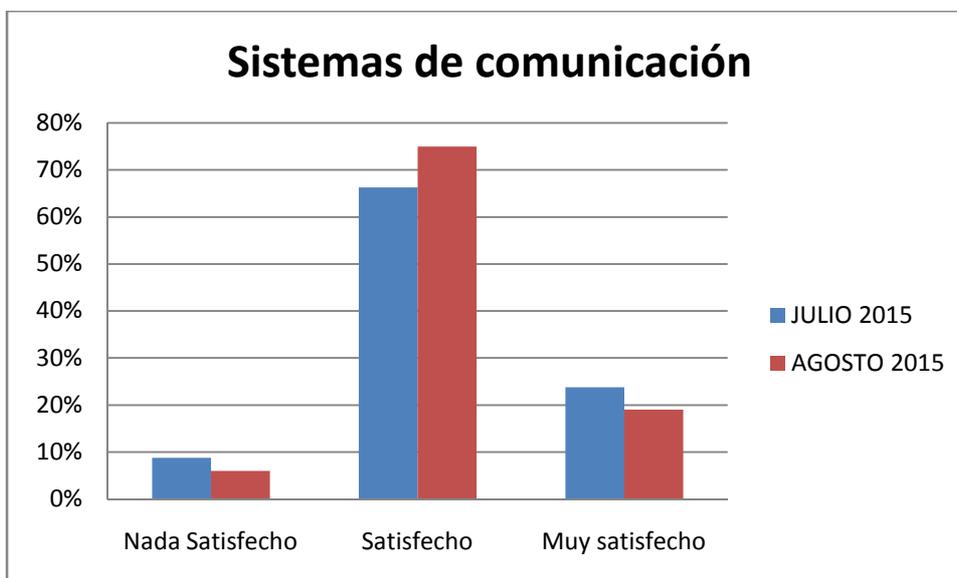




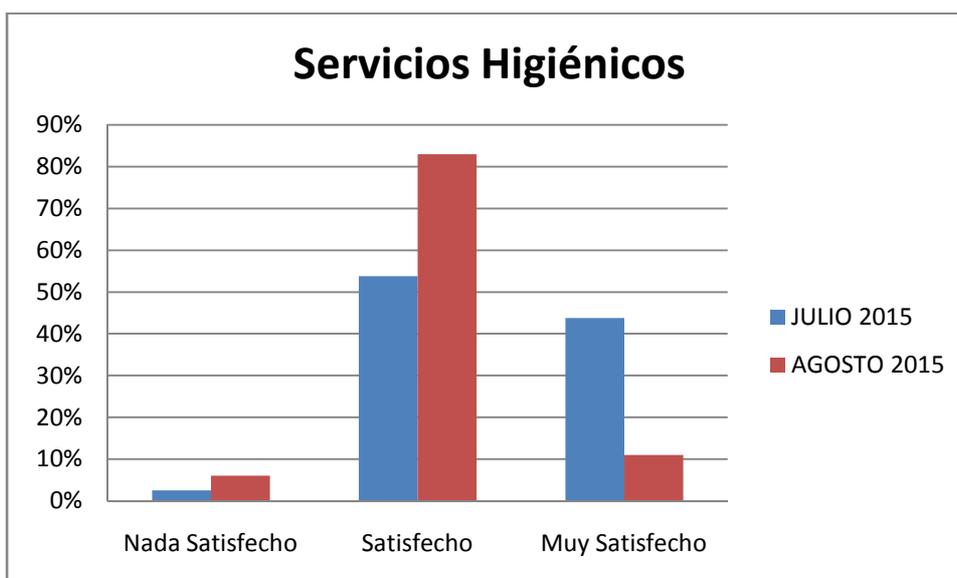
Revisado por: Flori López Setién
Coordinadora de Calidad Playa

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

■ ¿Cuál es el **Grado de satisfacción del servicio de comunicación (megafonía)?**



■ ¿Cuál es el **Grado de satisfacción de los servicios higiénicos?**

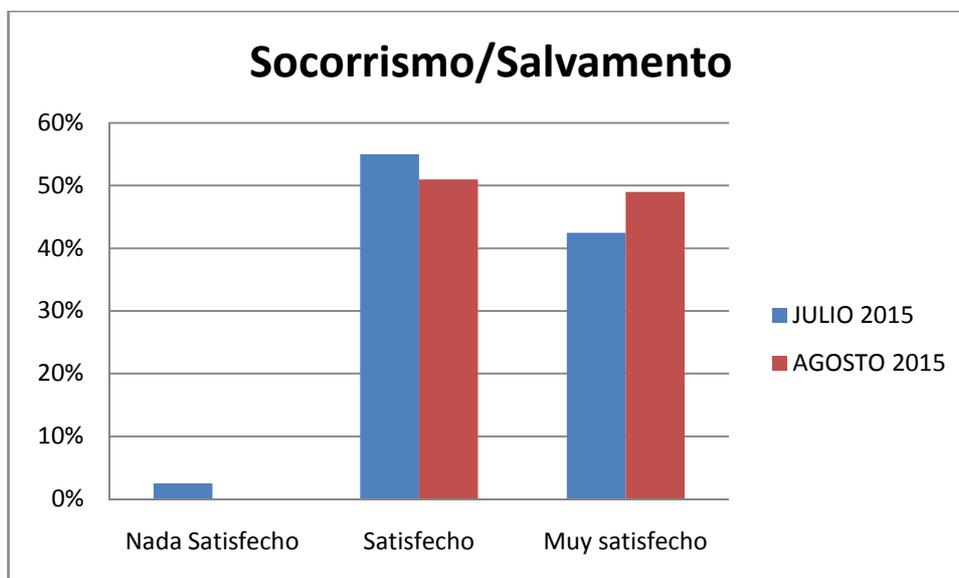




Revisado por: Flori López Setián
Coordinadora de Calidad Playa

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

■ ¿Cuál es el Grado de satisfacción del servicio de socorrismo y salvamento?



Valoración

En relación con los resultados obtenidos se deberán tomar en consideración los siguientes datos:

- Destacable el dato de que un 96% en julio y 93% en agosto de los encuestados fuesen españoles, frente a un 4% y un 7% correspondiente a turismo internacional.
- Valorando a los turistas por la edad podemos ver que la edad que más se refleja es el intervalo entre 26 a 45 años, con un 46% en julio y 43% en agosto, seguido de 46 a 65 años con un 24% en julio y 29% en agosto. Menores de 25 años 15% y un 19% y mayores de 65 están representados tan solo por un 11% y un 10% en julio y agosto respectivamente.
- Un 60% julio y un 71% agosto de los encuestados acude a la playa en coche, factor interesante en cuanto que además son usuarios del parking municipal. Un 23% julio y 27% en agosto lo hace a pie, porcentaje que engloba a habitantes de Comillas o bien turistas de segunda residencia. Siendo más residual el uso del bus (tan solo un 9% y



Revisado por: Flori López Setién
Coordinadora de Calidad Playa

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

3% julio y agosto respectivamente) u nulo el uso de moto y bicicleta (representadas cada una con un 0% en cada mes).

Por otra parte, el 70% en julio y el 78% en agosto de los encuestados son usuarios habituales de la playa de Comillas, frente a un 30% en julio y 23% en agosto que no son usuarios habituales lo que nos hace suponer que los usuarios de agosto encuestados son turistas de paso frente a los de julio que proceden del municipio o poseen segundas residencias. Además un 99% de los encuestados en julio y agosto tienen intención de volver a la playa de Comillas.

Encuestados sobre el grado de satisfacción con diferentes servicios se han obtenido los siguientes resultados:

- En cuanto al grado de satisfacción general: Un 49% julio y un 41% en agosto de los encuestados se muestra muy satisfecho, el 51% julio y el 59% en agosto satisfecho. Un 0%, tanto en julio como en agosto, se encuentra nada satisfecho.
- En cuanto al grado de satisfacción con la arena de la playa: un 51% en julio y un 25% en agosto de los encuestados se muestra muy satisfecho y un 40% julio y un 75% en agosto satisfecho. Por otra parte un 9% en julio y un 0% en agosto de los encuestados se muestra nada satisfecho
- En cuanto al grado de satisfacción con la calidad de las aguas: un 43% julio y un 55% en agosto de los encuestados se muestra muy satisfecho mientras que un 53% julio y un 44% en agosto muy satisfecho. Por otro lado un 5% julio y un 1% en agosto de los encuestados se muestra nada satisfecho.
- En cuanto al grado de satisfacción con la calidad de duchas y lavapiés a destacar solo un 35% en julio y un 31% en agosto de los encuestados se muestra muy satisfecho, un 61% en julio y un 69% en agosto se encuentra satisfecho mientras que un 4% en julio y un 0% en agosto no se encuentra nada satisfecho.
- En cuanto al grado de satisfacción con las papeleras y contenedores selectivos de basura, un 28% de los encuestados en julio y 35% en agosto se encuentra muy satisfecho y un 63% en julio y un 64% en agosto satisfecho, frente a un 10% y un 1% en julio y agosto respectivamente que se muestra nada satisfecho.



Revisado por: Flori López Setién
Coordinadora de Calidad Playa

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

- En cuanto al grado de satisfacción con el servicio de aparcamiento, un 33% en julio y un 19% en agosto se encuentra muy satisfecho, un 60% y 76% en julio y agosto respectivamente satisfecho y un 8% en julio y un 5% en agosto nada satisfecho.
- En cuanto al grado de satisfacción con la información ofrecida mediante paneles, un 35% en julio y un 54% en agosto se encuentra muy satisfecho, un 53% y un 45% en julio y agosto respectivamente satisfecho. Y a destacar un 13% en julio y un 1% en agosto que se muestra nada satisfecho.
- En cuanto al grado de satisfacción con los acceso a la playa, un 21% en julio y un 66% en agosto se muestra muy satisfecho, un 66% y un 34% en julio y agosto satisfecho y un 13% en julio y un 0% en agosto nada satisfecho
- En cuanto al grado de satisfacción con el servicio de comunicación (megafonía), un 24% de los encuestados en julio y un 19% de los de agosto se encuentran muy satisfechos, un 66% en julio y un 75% en agosto satisfechos y a destacar un 9% y un 6% en julio y agosto respectivamente se muestra nada satisfecho
- En cuanto al grado de satisfacción con los servicios higiénicos, un 25% de los usuario encuestados en julio y un 11% de los de agosto se encuentran muy satisfechos, un 65% en julio y un 83% en agosto satisfechos y a destacar un 10% y un 6% que se muestra nada satisfecho
- En cuanto al grado de satisfacción con el servicio de socorrismo y salvamento un 44% en julio y un 49% en agosto se encuentran muy satisfechos, un 54% de los encuestados en julio y un 51% en agosto satisfechos y un 3% de los encuestados en julio se muestra nada satisfecho frente a un 0% que lo hace en agosto.

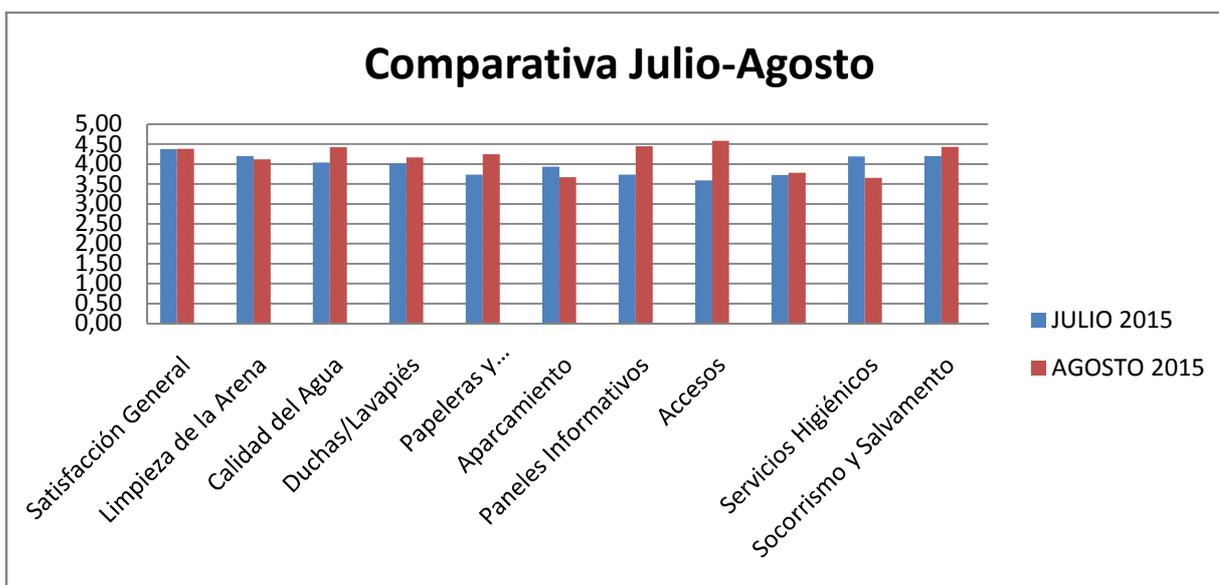


Revisado por: Flori López Setién
Coordinadora de Calidad Playa

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

Valoración de los ITEMS establecidos

JULIO Y AGOSTO 2015	Puntuación Obtenida	Puntuación Comprometida (Nº de encuestas x3,5)	Puntuación Media 2015	Puntuación Media 2014	¿Mejora Respecto al año anterior?
Grado Satisfacción general	701	560	4,38	4,03	SI
Limpieza Arena	666	560	4,16	3,95	SI
Calidad del Agua	677	560	4,23	4,09	SI
Duchas /Lavapiés	655	560	4,09	3,68	SI
Papeleras basura selectiva	639	560	3,99	3,66	SI
Servicio Parking	581	560	3,63	3,77	NO
Paneles informativos	671	560	4,19	3,73	SI
Acceso (Pasarlelas, rampas, etc)	702	560	4,39	3,87	SI
Limpieza de Servicios (Aseos)	591	560	3,69	3,81	NO
Sistema de Comunicación, Megafonía	602	560	3,76	3,87	NO
Socorrismo y Salvamento	691	560	4,32	4,13	SI
TOTAL PUNTUACIÓN	7176		4,08	3,87	SI





Revisado por: Flori López Setién
Coordinadora de Calidad Playa

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

En el Plan de Calidad 2015-2017 y en concreto en su objetivo 3 “Conseguir que el índice de satisfacción del cliente aumente año tras año”, siendo el objetivo del año anterior obtener una puntuación media superior a 3,5 de la satisfacción global.

En virtud de ello reseñar que el grado de satisfacción global supera el compromiso inicial, situándose en el 4,38, y superando al obtenido el año anterior que fue de 4,03.

Los criterios mejor valorados situándose por encima del 4 son la limpieza de arena, la calidad del agua, las duchas y Lavapiés, los paneles informativos, los accesos y el servicio de socorrismo y salvamento. Los demás servicios ofertados se encuentran todos por encima de los compromisos adquiridos acercándose al 4.

Si atendemos a las observaciones, podemos recabar más información al respecto sobre cada uno de los servicios:

LIMPIEZA

3 observaciones, que al llegar a la playa la arena estaba sucia de lo que tira la gente.

DUCHAS

3 observaciones sobre las duchas. Poca cantidad de duchas en la playa y los Lavapiés están demasiado bajos. En la entrada del Joseín deberían poner pasarela en las duchas para no mancharse los pies o en su lugar colocar Lavapiés en la entrada.

PARKING

11 observaciones sobre el cobro del parking. 1 de ellas referida a no cobrar en días de lluvia y 1 observación de una persona residente a favor del cobro del parking. Las demás observaciones son en contra del cobro del parking.

Una sobre la necesidad de más personal, para que supervisen cuando aparcen los coches que lo hagan correctamente.

6 observaciones sobre la falta de plazas para aparcar a ciertas horas del día por la acumulación de gente.

GENERALES

3 observaciones sobre el buen estado de la playa de comillas

Una observación sobre poner más horarios en el autobús que transporta gente desde Cabezón a la playa.

Varias observaciones sobre que se trata de una playa muy rocosa, sobre todo en la zona de los niños.



Revisado por: Flori López Setián
Coordinadora de Calidad Playa

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

Una zona de la playa tiene escasez de servicios en comparación con la otra.

Se deberían dar obsequios a aquellos que hacen las encuestas.

ACCESOS

Mejorar los accesos a la playa por la zona de los socorristas con una rampa. Otra persona dice que se encharca la zona de las escaleras.

BAÑOS

9 observaciones sobre los baños. Dos de ellas dicen que se debería ampliar el horario, hasta las 00:00 h., y vigilar que siempre haya papel. Las demás observaciones son sobre la ubicación de los baños (habría que poner más y más cerca) y sobre la suciedad de los mismos.

SOCORRRISMO

1 observación sobre que deberían ir vestidos todos iguales.

1 observación de un residente del pueblo que dice que este año los socorristas están poniendo bandera roja o amarilla en una situación que otros años habría sido verde.

1 observación sobre la posibilidad de hacer un horario más amplio de servicio de socorristas.

MEGAFONIA

4 observaciones sobre el mal sonido de la Megafonía o el volumen excesivo.

Concluyendo,

Comparativa 2014-2015	Puntuación Media 2014	Puntuación Media 2015	TENDENCIA
Grado de satisfacción en general con la playa	4,03	4,38	↑
Limpieza de la arena	3,95	4,16	↑
Calidad del agua	4,09	4,23	↑
Duchas/Lavapiés	3,68	4,09	↑
Papeleras y Contenedores de recogida selectiva	3,66	3,99	↑
Servicio de aparcamiento	3,77	3,63	↓
Paneles informativos	3,73	4,19	↑
Accesos (Pasarelas, rampas, escaleras, barandillas, etc.)	3,87	4,39	↑
Sistema de Comunicación (megafonía)	3,87	3,76	↓
Servicios Higiénicos	3,81	3,69	↓
Servicio de Socorrismo y Salvamento	4,13	4,32	↑

Revisado por: Flori López Setián
Coordinadora de Calidad PlayaAprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

En el cuadro superior se ha efectuado una comparativa con los resultados obtenidos en el 2014. Destacando la tendencia a la baja de los ítems aparcamiento, servicios higiénicos y accesos. La mayoría de las puntuaciones más bajas de estos ítems son en agosto, por lo que en principio deberíamos asociar a la mayor presión que recibe la playa por el número de turistas.

2015 DESGLOSE POR MESES	JULIO	AGOSTO
Satisfacción General	4,38	4,38
Limpieza de la Arena	4,20	4,12
Calidad del Agua	4,04	4,42
Duchas/Lavapiés	4.01	4,17
Papeleras y Contenedores	3,74	4,25
Aparcamiento	3,94	3,67
Paneles Informativos	3,74	4,45
Accesos	3,59	4,58
Sistemas de Comunicación	3,73	3,78
Servicios Higiénicos	4,19	3,65
Socorrismo y Salvamento	4,20	4,43

Al observar en agosto la gran saturación de coches en el aparcamiento de la playa, se habilitó otro aparcamiento a unos 200 metros para que pudiesen aparcar los coches que no entraban en el parking de la playa, facilitando así el acceso a la playa.

En cuanto a la megafonía se observa en las observaciones que en muchas ocasiones el problema es que el volumen está muy alto, pero es necesario que esté alto para que se pueda oír por toda la playa.

La baja puntuación de los servicios higiénicos es debido a la mayor presión de gente en horas punta, puesto que en las revisiones periódicas no se ha observado ninguna anomalía.

Concluía el informe del año anterior con la necesidad de mejorar los siguientes ítems

- Calidad del agua. Sube 0.38 puntos.
- Duchas y Lavapiés. Sube 0.16 puntos.
- Paneles informativos. Sube 0.71 puntos.
- Accesos. Sube 0.99 puntos.
- Sistemas de Comunicación. Sube 0.05 puntos.
- Socorrismo y Salvamento. Sube 0.23 puntos.

En todos los casos evaluables se ha superado, por lo que se ha cumplido el objetivo, pero se tendrá que trabajar para que suba el grado de satisfacción general de la playa, y en especial los ítems que han bajado este año: Servicio de aparcamiento, Sistema de Comunicación (megafonía) y Servicios Higiénicos.