

Perfil del usuario y valoración

■ De acuerdo a los resultados de nuestra encuesta a clientes de 2013, nuestro tranvía sigue ganando usuarios entre el colectivo femenino, un punto más respecto al pasado ejercicio, situándose el dato final del perfil usuario mujer en un 60% de nuestros usuarios. El perfil de cliente tipo se completa con otros criterios como la edad, comprendida entre los 25 a 45 años (35,3%); y la profesión, trabajador por cuenta ajena (26%) o estudiante (33%), principalmente.

En relación a este último aspecto de estudio, Profesión, hemos detectado un cambio de tendencia respecto al año pasado. Si bien en 2012 se registró un incremento en el colectivo de estudiantes de la Universidad de La Laguna (21%), desempleados (12%) y jubilados (8%), en 2013 se produjo el efecto contrario, los desempleados y estudiantes se situaron en un 11% y un 20%, respectivamente. Debemos puntualizar que el 58% de nuestra demanda pertenece a la población no cotizante (estudiantes, jubilados, amas de casa y desempleados), precisamente, el sector poblacional más afectado por la recesión económica del país y, por tanto, una de las causas por la que hemos experimentado el descenso en la demanda anual.

Sin embargo, este descenso se ha visto compensado, en cierto modo, con el crecimiento del uso del tranvía entre la clase cotizante como por ejemplo trabajadores por cuenta ajena, con un 26% (2012 / 23%), y autónomos, con un 6% (2012 / 5%).

Atendiendo al impacto del metro ligero en detrimento del vehículo privado, el 75% de los pasajeros que tienen vehículo afirmaron reducir, significativamente, el uso del mismo en favor del tranvía. Además, teniendo en cuenta que el 16% de los clientes encuestados admitieron que realizarían su desplazamiento en coche de no existir el metro ligero y aplicando la frecuencia que declararon, podemos afirmar que el tranvía ha eliminado cerca de 2.000.000 de desplazamiento en coche anuales (con un pasajero) del área metropolitana.

En base a los parámetros de la Fundación del Centro de Estudios del Transporte del



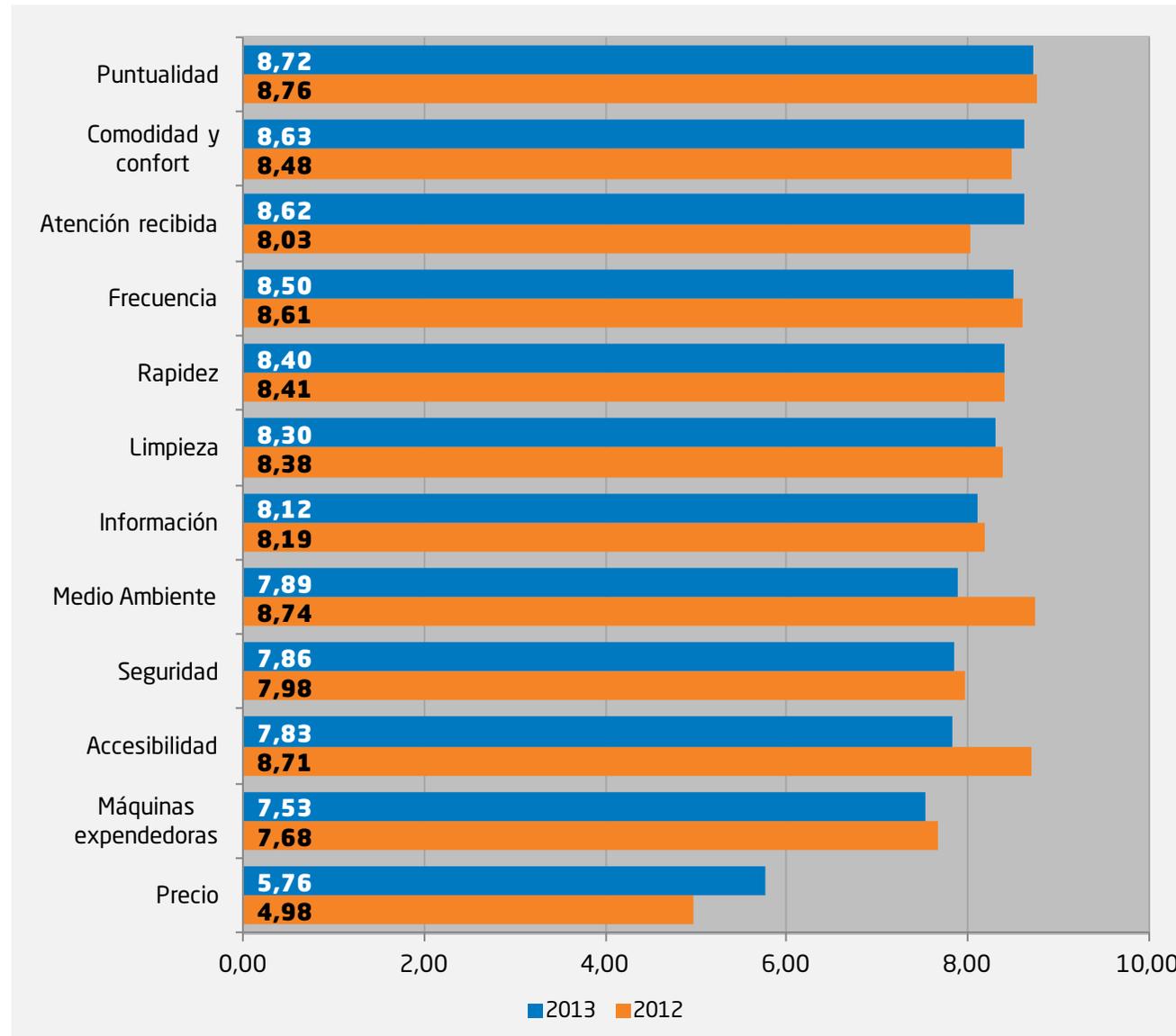
Mediterráneo (CETMO) y la normativa UNE-EN 13816, hemos realizado un total de 1.320 entrevistas aleatorias en nuestras 25 paradas.

▼ Valoración del servicio

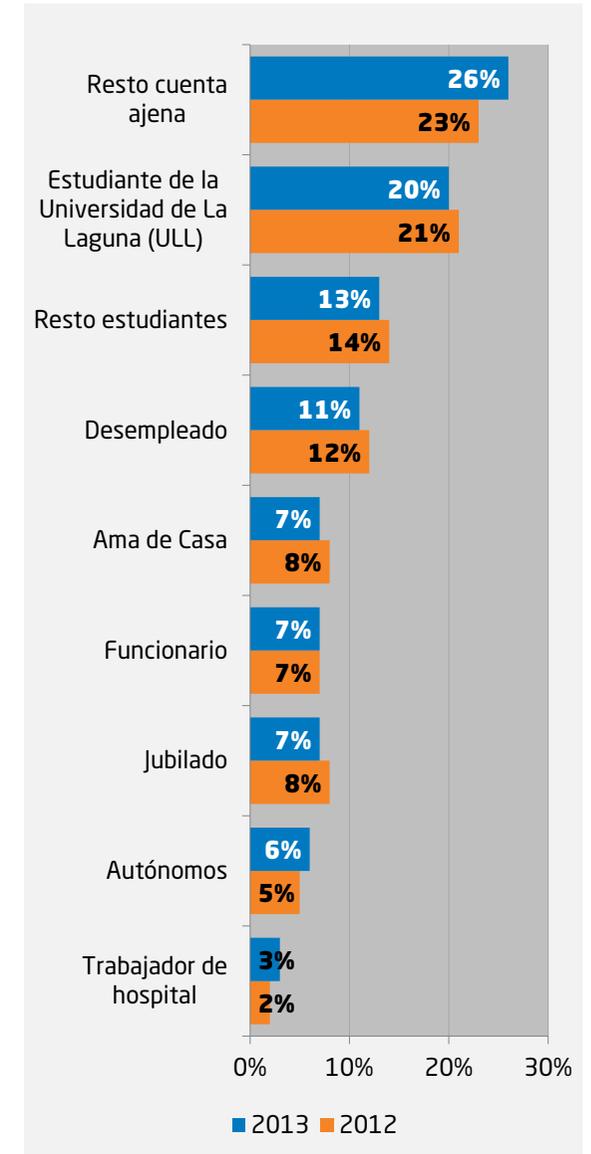
Nuestro tranvía continúa respondiendo a las expectativas y demandas de los clientes. En 2013, la valoración media fue de 8,22 (2012/ 8,36) sobre una puntuación de 10. Una vez más, la Puntualidad (8,72) encabeza la lista de valoración del servicio, seguida de Comodidad y Confort (8,63) y de Atención Recibida (8,62).

En cuanto al criterio de importancia, los pasajeros encuestados han colocado en los primeros puestos del ranking la Información (9,39), la Seguridad (9,42) y la Frecuencia (9,39). Cabe reseñar que los usuarios han resaltado parámetros del tranvía, tanto en importancia como valoración, que hasta el momento no habían obtenido una puntuación tan alta y esto es debido a las nuevas mejoras implementadas en esas áreas del servicio.

[VALORACIÓN DEL SERVICIO 2013-2012]



[OCUPACIÓN]



Demanda y oferta

■ Nuestra red tranviaria (Línea 1 y Línea 2) ha experimentado, por segundo año consecutivo, un descenso en la demanda, en concreto, un 5,5% en relación al pasado ejercicio (2012 - 13.191.105 usuarios). Una vez más, el tranvía refleja, con este dato, la situación de receso económico condicionado por la crisis.

No obstante, en el último trimestre de 2013 el tranvía experimentó un cambio de tendencia positiva al frenarse la caída y registrarse un crecimiento del 2,41%. Este repunte favoreció que finalizáramos el ejercicio con 12.459.172 pasajeros, unos 350.000 clientes más respecto a las previsiones comerciales. Con el cierre del ejercicio 2013, el histórico del Tranvía de Tenerife se sitúa en 86.550.423 usuarios.

Respecto a la evolución de la demanda, octubre y noviembre han sido los meses con mayor número de viajeros, 1.235.014 y 1.152.162, respectivamente, coincidiendo con el periodo de recuperación comentado con anterioridad. En semana laboral la demanda ha dibujado una trayectoria descendente que parte de 44.417 usuarios de media los lunes y se cierra los viernes con casi 3.000 clientes menos. En cuanto al día de mayor demanda del año ha sido el 4 de diciembre con 50.992 pasajeros.

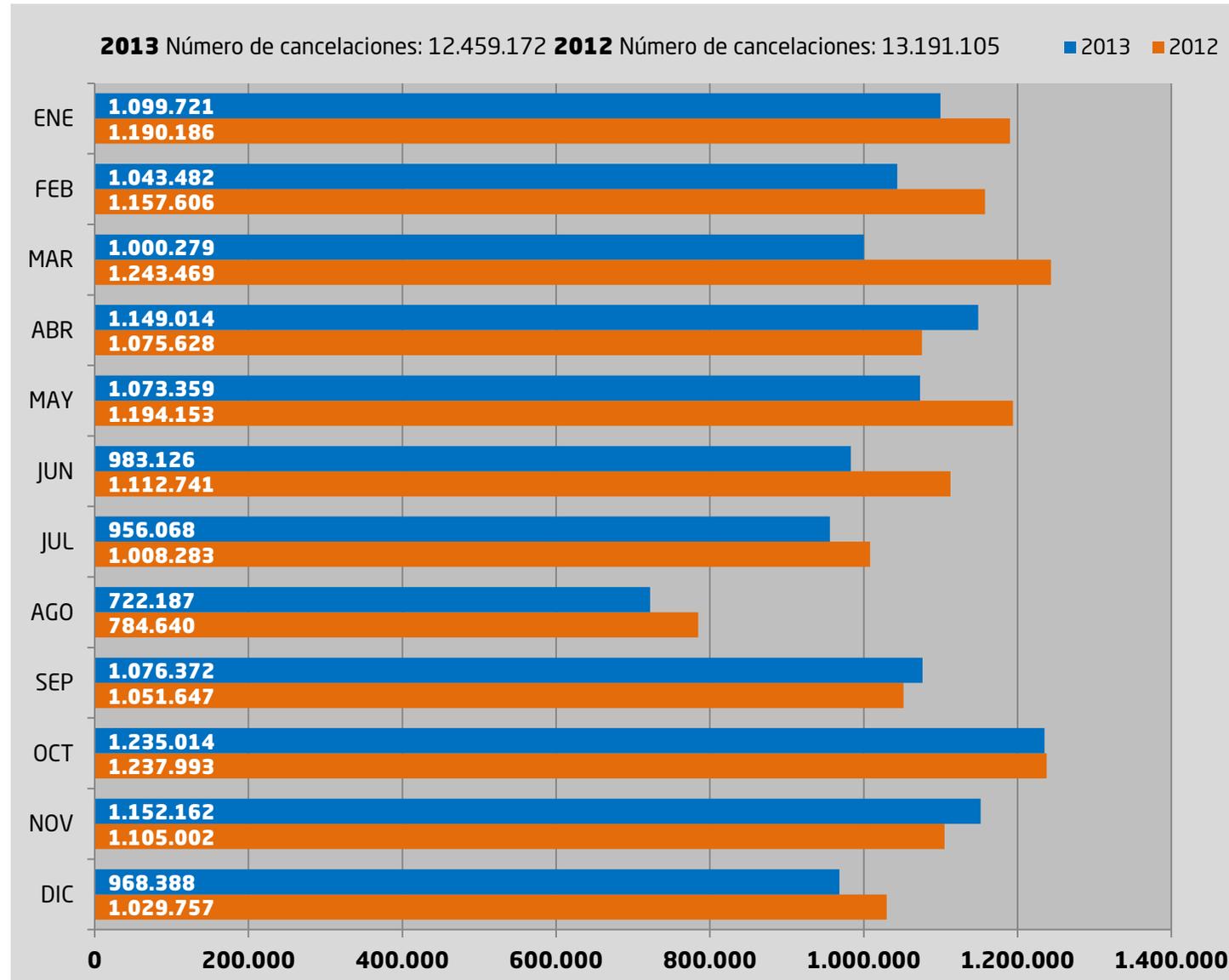
Las paradas que registraron más movimiento de usuarios en 2013 fueron La Trinidad (1.281.223), Weyler (1.006.297), Teatro Guimerá (967.175), Cruz del Señor (879.236) y Hospital Universitario (769.431). Estas cinco estaciones representan el 40% de la demanda de la red tranviaria.



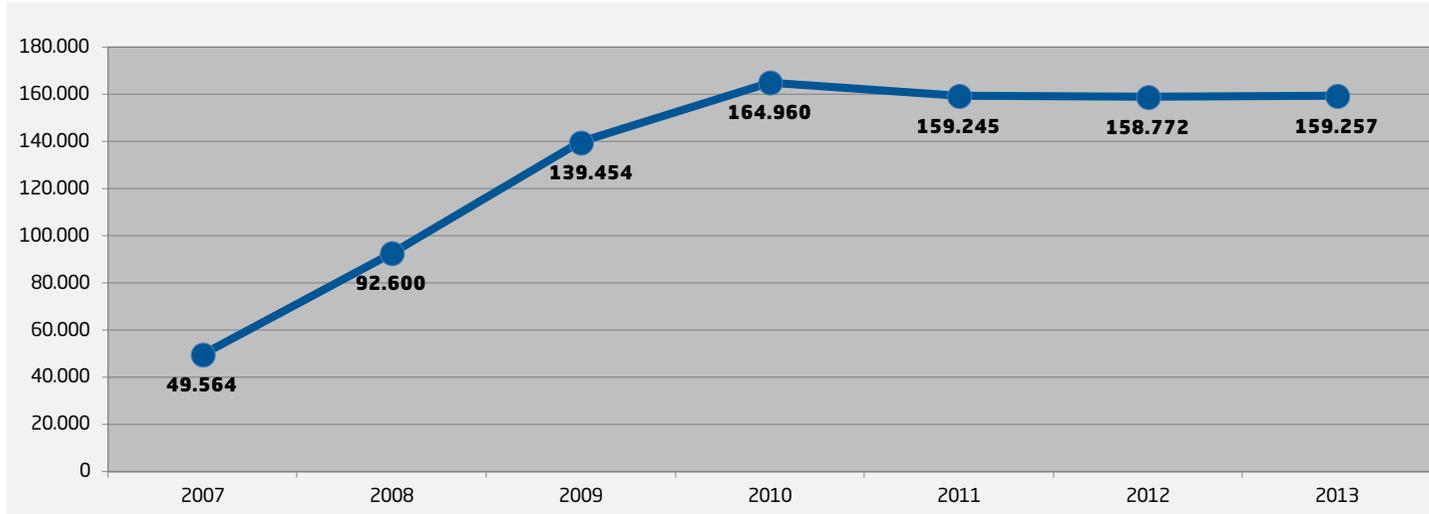
Hemos mantenido la misma oferta diaria y de fin de semana (carácter ininterrumpido) que en ejercicios anteriores, además de los habituales refuerzos en Carnavales o Navidad, entre otras fechas claves. El servicio de tranvía ha realizado 159.257 viajes cubriendo una distancia de 1.476.818 kilómetros, unos 6.300 kilómetros más que el año pasado, y ha consumido 9.646.377 kWh.

El histórico de kilómetros recorridos asciende a 9.171.644 kilómetros, lo que equivale a haber cubierto en 24 ocasiones la distancia de la Tierra a la Luna.

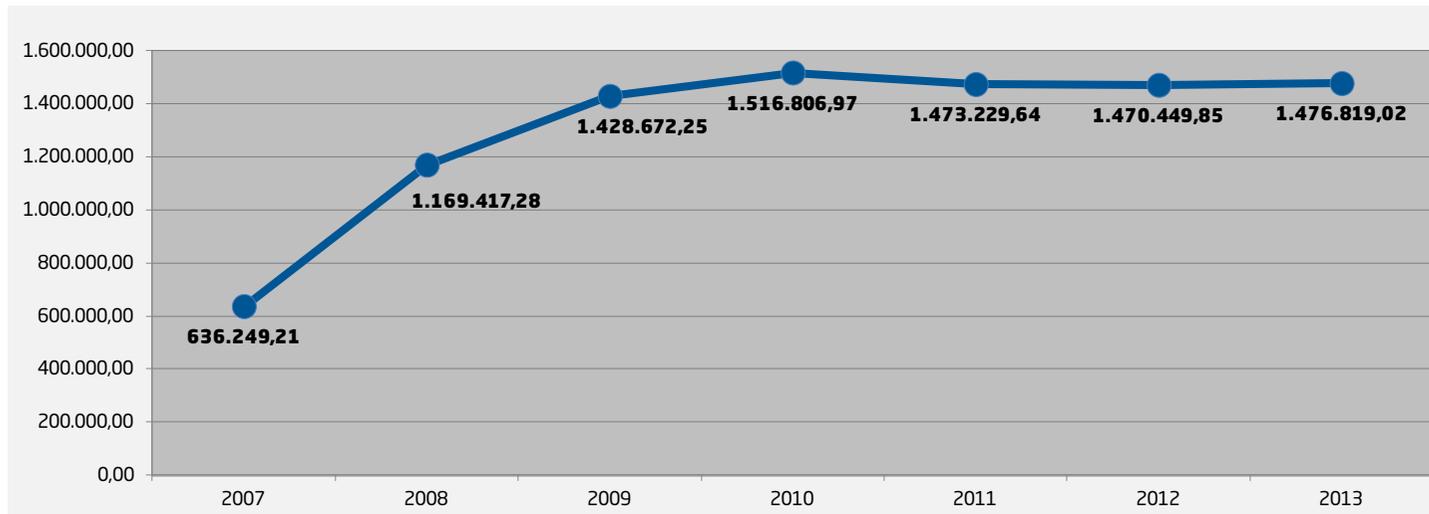
[COMPARATIVA MENSUAL DE LA DEMANDA 2013-2012]



[HISTÓRICO DE VIAJES COMERCIALES]



[HISTÓRICO DE KILÓMETROS OFERTADOS]



[MOTIVOS DE DESPLAZAMIENTO]

■ Preferencias de uso del tranvía	
Ir a casa	27%
Ir al trabajo	22%
Ir a clase / estudiar	17%
Pasear / Comprar	10%
Visitar a un amigo / familiar	9%
Papeleo	7%
Consulta médica	5%
Hacer deporte	1,4%
Otros	1,1%
Turismo	0,5%

