

## PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN

Trabajamos cada día para ser más competitivos, pero también para cumplir con las expectativas de nuestros usuarios. Por eso, los estudios de demanda, que realizamos con carácter semestral, nos permiten conocer las condiciones en las que prestamos el servicio desde la óptica del pasajero. El Estudio de Movilidad y Demanda de 2018, presenta un nivel de confianza del 95 %, y responde a los criterios de medición del sector. Se realizaron un total de 1.352 encuestas mediante un muestreo aleatorio estratificado con control de cuotas por parada, andén, horario, sexo y edad.

El pasajero medio del tranvía responde al perfil de:

- mujer: 59 %
- menor de 45 años: 66,90 %
- residente en el área metropolitana: 79 %
- trabajador: 39 %
- pertenencia a redes sociales: 79,40 %

El estudio también concluye, entre otros aspectos, que el 52,6 % de los usuarios viajan todos los días laborables y el 68 % lo hace dos veces al día. Asimismo, el 64 % de los desplazamientos corresponden por razones de trabajo, estudio y regreso a casa.



**El 64 % de los desplazamientos responde a motivos de trabajo y/o estudio, principalmente.**

La caracterización del viaje se completa con las siguientes cifras:

- media de uso semanal: 3,89 días por semana
- media de uso diario: 2,26 viajes
- motivo de viaje:
  - estudios 20,20 %
  - trabajo 19,50 %
  - regreso a casa 24,50 %

### Valoración del servicio

En el año 2018 la valoración media ha sido de notable alto, con un 8,13 sobre 10; apenas un 0,13 menos que en 2017. El grado de cumplimiento de cada uno de los 12 atributos del servicio ha oscilado entre

## | PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN |

los 7 y los 8,64 puntos. Los mejor valorados fueron Medioambiente (8,64), Accesibilidad (8,51) y Comodidad (8,45). Por otro lado, cabe destacar que Medioambiente y Accesibilidad también se situaron como los atributos más importantes para los usuarios, obteniendo notas superiores al 9.

Una vez más el Precio, con 7 puntos, es el aspecto con menor valoración por parte de los usuarios. Como ya hemos explicado en anteriores ocasiones, esta variable viene determinada por la política tarifaria del Cabildo Insular de Tenerife y por tanto no depende, directamente, del propio operador del tranvía.



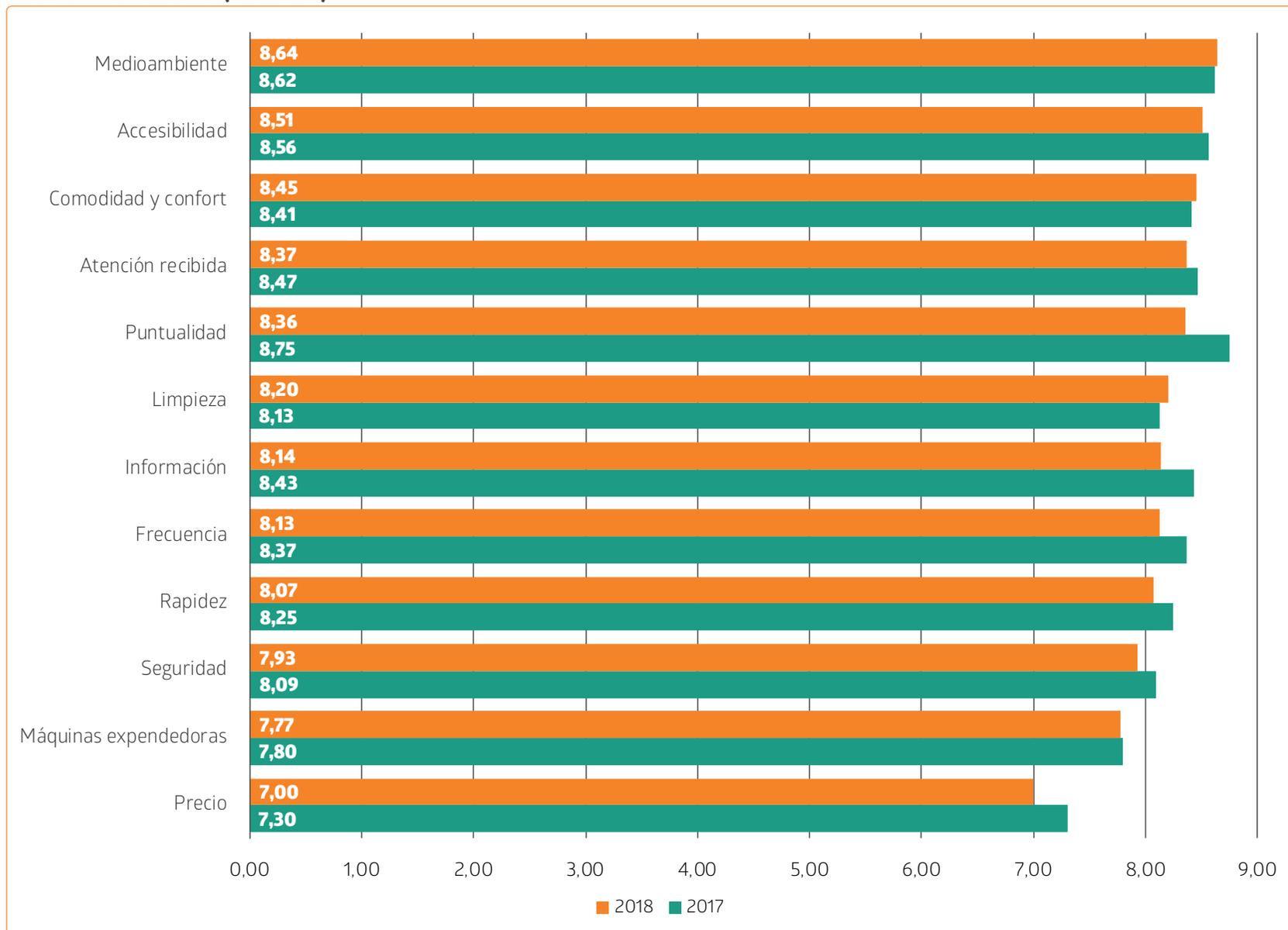
### NUESTROS CLIENTES

6

Los atributos del servicio mejor valorados han sido Medioambiente (8,64), Accesibilidad (8,51) y Comodidad (8,45).

## PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN

### Valoración del servicio (2018-2017)

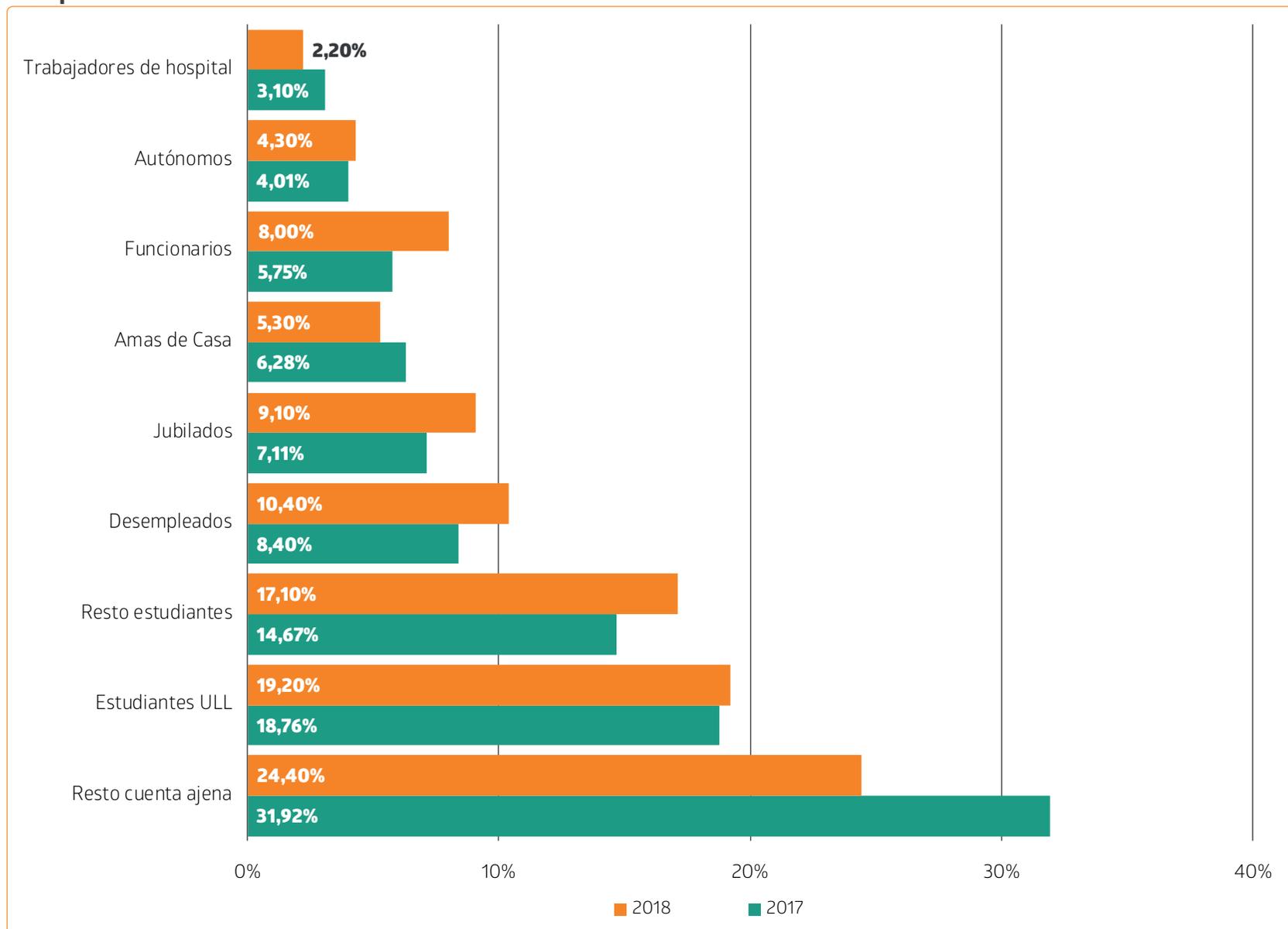


NUESTROS  
CLIENTES

7

## PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN

### Ocupación



## DEMANDA Y OFERTA

Una vez más hemos alcanzado un récord histórico de demanda. Cerramos el ejercicio 2018 con la mejor cifra de pasajeros en los 11 años de servicio de nuestro tranvía, 14.757.687 usuarios. En términos generales, el índice de demanda creció un +4,23 %, lo que equivale a más de 598.996 cancelaciones respecto al año anterior. Si analizamos su comportamiento a lo largo de los 12 meses del ejercicio 2018, apreciamos como ésta ha crecido de manera constante y más significativamente en el primer y segundo semestre.

Supone nuestro quinto año consecutivo en crecimiento de pasajeros y ya acumulamos un histórico de 154.942.664 cancelaciones.

De manera más detallada podemos apuntar los siguientes parámetros del servicio en 2018:

- mes de mayor demanda: octubre con 1.485.655
- día de mayor demanda: miércoles 31 de octubre, con 65.119 pasajeros
- media de cancelaciones en días laborables: 50.264
- media de cancelaciones en días festivos: 19.832
- tramo horario de máxima demanda: de 14:00 a 15:00 horas, con 4.795 pasajeros / hora

El volumen de pasajeros continúa moviéndose, principalmente, entre las paradas La Trinidad, Weyler, Teatro Guimerá y Cruz del Señor; paradas que representan el 32,9 % de la demanda total. En general, éstas han mejorado sus resultados con respecto al año pasado, pero, especialmente, Cruz del Señor que ha destacado por registrar un incremento del 3,5 %.



El año 2018 se caracterizó por la implantación definitiva de la nueva billética sin contacto y por el lanzamiento de nuevos títulos de transporte. Un proceso de transición que se reflejó en una notable variación de la demanda en los títulos de soporte físico.

En 2018 los tranvías han recorrido un total de 1.468.155 kilómetros y ha efectuado 156.280 viajes.

## DEMANDA Y OFERTA

En ese sentido, el Abono Joven y el Abono Mensual del área metropolitana han tenido un crecimiento del +36,58 %, que equivale a 1.250.596 cancelaciones más que en 2017. Por su parte, la aplicación ten+móvil representa el 26,52 % de la demanda total y ya cuenta con un histórico de 14.389.233 cancelaciones desde su lanzamiento en 2013.

El tranvía, como medio de transporte colectivo, es un servicio público esencial para el desarrollo de la actividad social, económica, educativa y sanitaria de la Isla. Además de los servicios regulares de lunes a viernes y durante el fin de semana, nuestra planificación anual también ha contemplado servicios especiales y/o extraordinarios:

- 10 refuerzos por la celebración de destacadas jornadas de ocio y cultura.

- Servicios especiales de Navidad y Carnavales. Debido a la extraordinaria demanda que se concentra en esas fechas, el tranvía opera con unidades-dobles para así duplicar el número de plazas ofertadas (400). En nuestro operativo de Carnaval desarrollamos un potente dispositivo de seguridad en la parada La Paz y a lo largo de la Línea 1, que se lleva a cabo en coordinación con los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado.

Teniendo en cuenta el total de los servicios realizados, el tranvía ha recorrido en 2018 una cantidad de 1.468.155 kilómetros y ha efectuado 156.280 viajes. Su fiabilidad vuelve a rozar la excelencia al situarse en el 98,37 %.

Cabe indicar que, durante los dos últimos meses del año, los trabajadores del tranvía convocaron una huelga que afectó al servicio en los horarios de mayor demanda.

NUESTROS  
CLIENTES

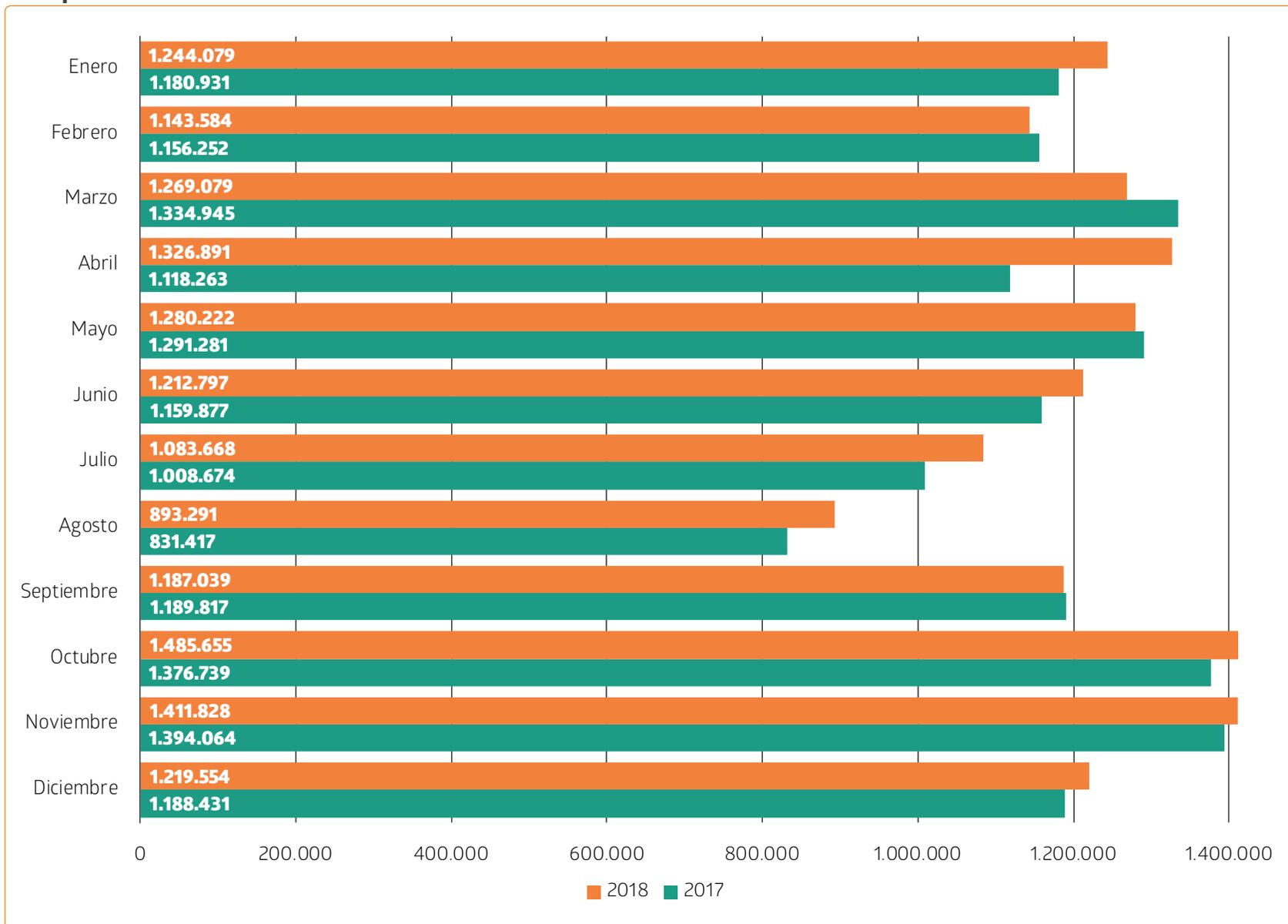
10



El tranvía acumula un histórico 154.942.664 cancelaciones en sus más de 11 años de servicio.

## DEMANDA Y OFERTA

### Comparativa mensual de la demanda 2018-2017

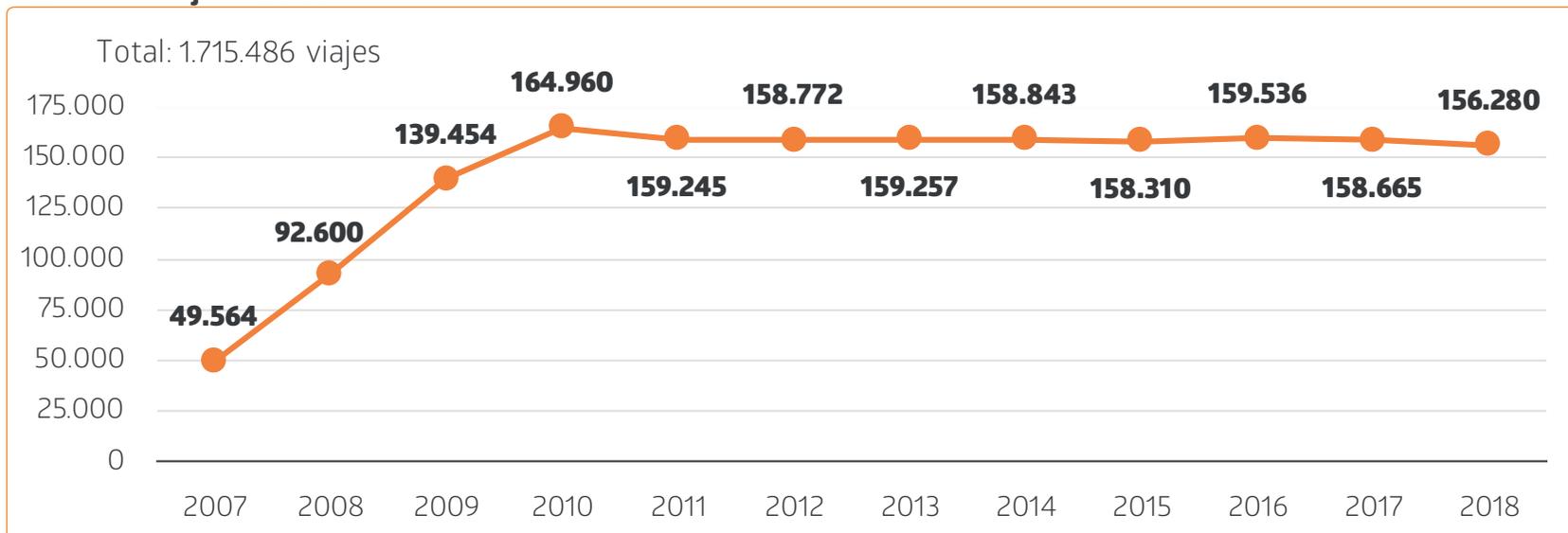


NUESTROS  
CLIENTES

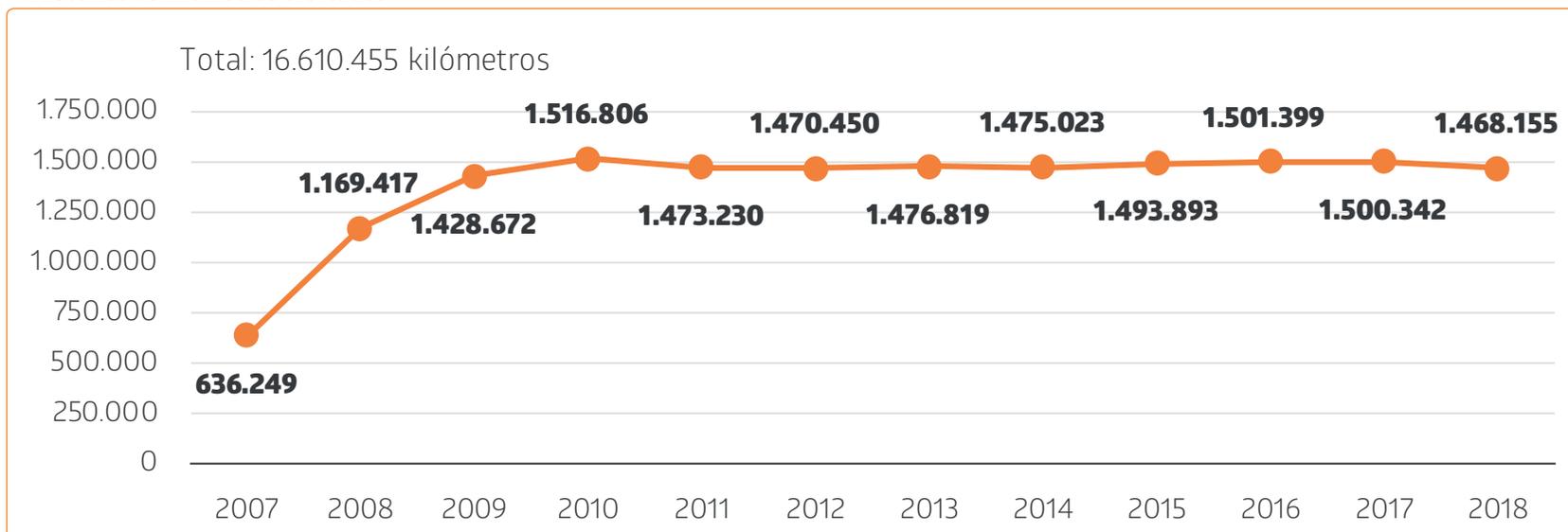
11

**| DEMANDA Y OFERTA |**

📁 **Histórico de viajes comerciales**



📁 **Histórico de kilómetros ofertados**



**NUESTROS  
CLIENTES**

