

## PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN DEL SERVICIO

Los estudios de demanda y movilidad nos permiten obtener una radiografía real de los hábitos y comportamientos de desplazamiento de nuestros viajeros. El análisis que se deriva de estos informes nos ayuda a incrementar la competitividad del servicio y la fidelización de usuarios al implantar aquellas mejoras y medidas que respondan a sus necesidades de uso y movilidad.

En el último Estudio de Demanda, con un nivel de confianza de 95 %, efectuamos un total de 1.369 encuestas mediante un muestreo aleatorio estratificado con control de cuotas por parada, andén, horario, género y edad.

Los resultados nos describieron el perfil de nuestro usuario habitual en 2019:

- mujer, 58,9 %
- joven, el 67,13 % tiene menos de 45 años
- trabajador, 42,1 %
- tipo de desplazamiento, movilidad obligada 41 %
- residente en el área metropolitana, 89,8 %
- pertenencia a redes sociales, 74,6 %

Del estudio también se desprende que los clientes del tranvía hicieron un uso frecuente del mismo. El 61,60 % viajó todos los días laborables y el 68,32 % lo hizo dos veces al día, bien sea para regresar a casa (29,90 %) o acudir al trabajo (21,70 %). Asimismo, el 42 % de los encuestados afirmaron que usan menos su vehículo privado y el 35 % señalaron que el tranvía se ha convertido en su principal medio de transporte y que éste ha sustituido al automóvil en sus desplazamientos interurbanos.



**El 61,6 % de los clientes viajó todos los días laborables y el 68,32 % lo hizo dos veces al día.**

Por tanto, el viaje tipo que los usuarios realizaron en tranvía respondió a estos parámetros:

- media de uso diario: 2,28 viajes
- media de uso semanal: 4,30 días
- motivos de viajes:
  - ir a casa, 29,90 %
  - acudir al trabajo, 21,70 %
  - estudios, 19,30 %

### Valoración del servicio

La percepción que tienen los pasajeros es fundamental para seguir trabajando por la excelencia del servicio. En ese sentido, la nota media que obtuvo el Tranvía de Tenerife en 2019 fue de 8,01 puntos en una escala de cero a diez, tan solo un 0,12 menos que en el anterior ejercicio.



## PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN DEL SERVICIO

Una vez más Medioambiente se sitúa a la cabeza de los 12 atributos del servicio con mayor grado de cumplimiento y de reconocimiento por parte de los viajeros. Registró una puntuación del 8,48 en valoración y del 8,79 en importancia.

Cabe señalar también que más del 50 % de esas variables del servicio fueron valorados con notas superiores al 8. Es el caso de Comodidad y Confort (8,19), Puntualidad (8,05), Rapidez (8,05) y Frecuencia (8,02).

En cuanto al criterio del Precio, su percepción continúa mejorando con respecto a años anteriores gracias a las novedades en política tarifaria; en 2019 alcanzó una nota de 7,44. Conviene recordar que las tarifas y títulos de transporte vienen determinados por el Cabildo Insular de Tenerife y no depende, directamente, de la gestión del operador del tranvía.



## NUESTROS CLIENTES

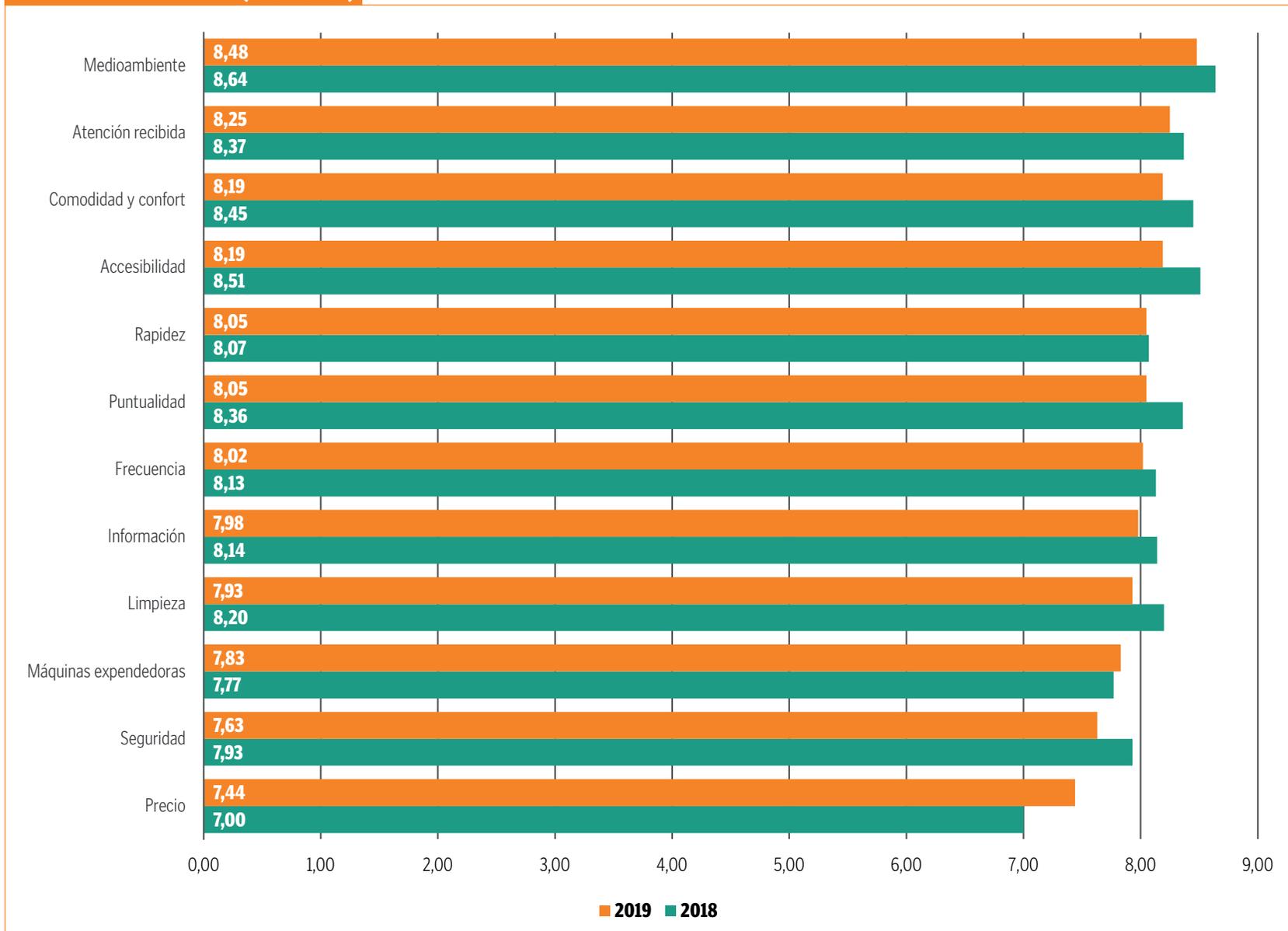


8

La nota media que obtuvo el Tranvía de Tenerife en 2019 fue de 8,01 puntos en una escala de cero a diez.



Valoración del servicio (2019-2018)

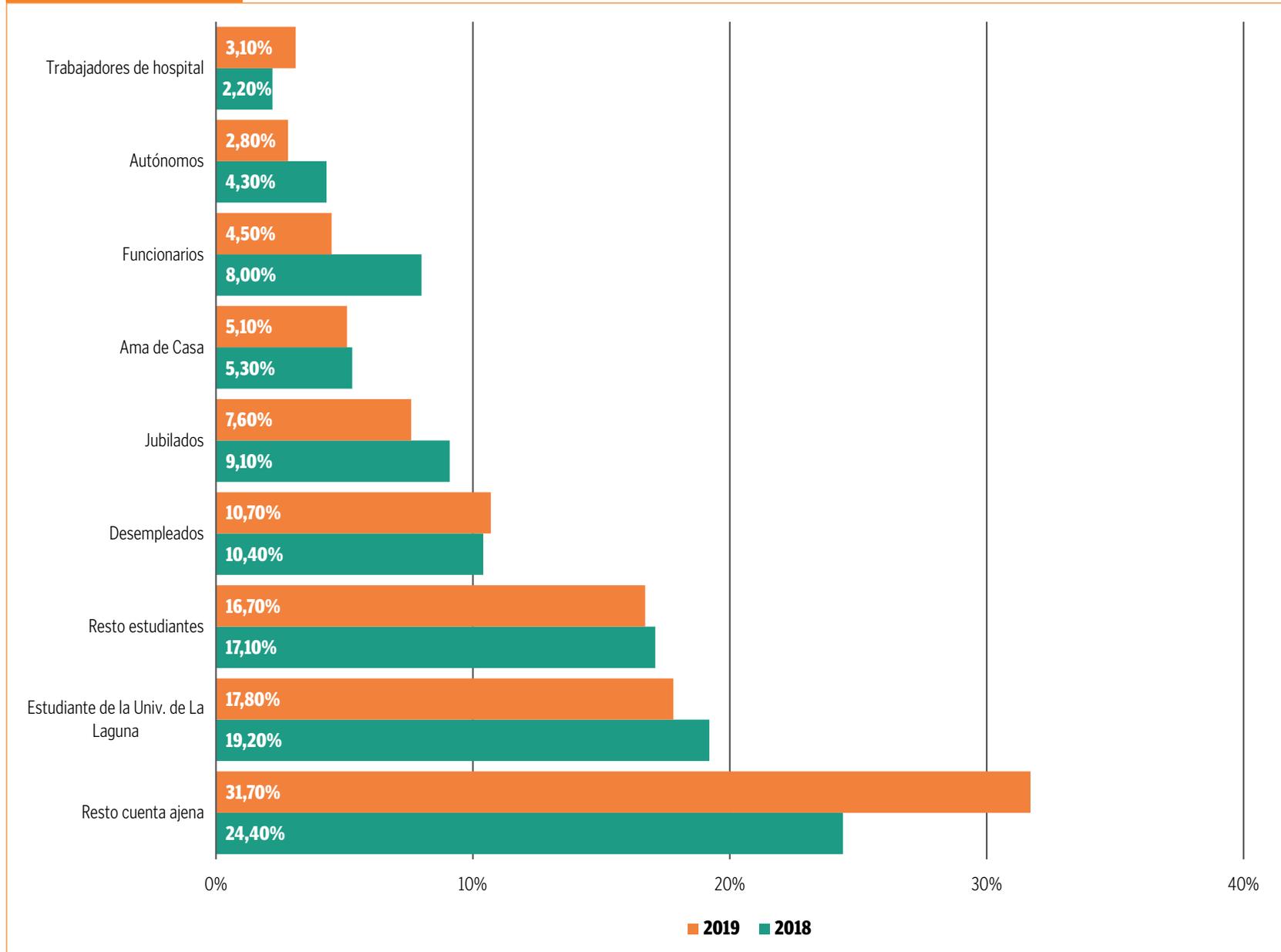


NUESTROS  
CLIENTES





Ocupación (2019-2018)



NUESTROS  
CLIENTES

10



## DEMANDA Y OFERTA

El número de pasajeros crece por sexto año consecutivo y, por tanto, hemos superado los registros del ejercicio anterior. Así, cerramos 2019 con un balance de 15.554.855 clientes, lo que representa +5,4 % respecto a 2018 o lo que es lo mismo, cerca de 800.000 cancelaciones más.

Si analizamos la evolución de la demanda en los más de 12 años de servicio del Tranvía de Tenerife, debemos subrayar que estos 15,5 millones de usuarios del 2019 suponen la cifra anual más alta que hemos registrado hasta el momento. Por lo tanto, sumamos un nuevo récord a nuestro histórico de pasajeros acumulados que ya alcanza 170.497.519 viajeros.

La tendencia al alza experimentada se refleja tanto en el número absoluto de viajeros como en el porcentaje de crecimiento en ambas líneas. En el caso de la Línea 1, se alcanzó 14.370.883 cancelaciones, mientras que la Línea 2 finalizó el año con 1.183.972 cancelaciones. Todo ello supone una ampliación de la demanda del +5,4 % en la primera línea y del +5,7 % en la segunda línea.

A modo de resumen el comportamiento de la demanda en 2019 ha sido el siguiente:

- mes de mayor número de cancelaciones: octubre con 1.617.265
- día de mayor número de cancelaciones: viernes 29 de noviembre, con 67.686 pasajeros
- media de cancelaciones en días laborables: 52.684
- media de cancelaciones en días festivos: 21.274
- tramo horario de máxima demanda: 14:00 a 15:00 horas, con 4.829 pasajeros / hora



En este ejercicio el volumen de movimientos se concentró, en conjunto, en las paradas ubicadas en la ciudad capitalina de Santa Cruz. Las estaciones más frecuentadas han sido Intercambiador, Teatro Guimerá, Weyler y La Trinidad. Estas cuatro paradas registraron el 34 % de la demanda total, algo más de un uno por ciento que en 2018.

La gran mayoría de los desplazamientos se ha efectuado con el bono dinero y los abonos Joven, que han acumulado el 70 % de la recaudación obtenida a través de los títulos de transporte. Asimismo, los abonos Joven y Residente Canario experimentaron un crecimiento de +96 %, lo que equivale a unas 2.400.000 validaciones más con respecto al pasado ejercicio.

**En 2019 la demanda creció un +5,4 % y se situó en más de 15.500.000 pasajeros.**

## NUESTROS CLIENTES



## DEMANDA Y OFERTA

Por su parte, la aplicación de billeteaje electrónica ten+móvil ha representado el 23,14 % de la demanda anual y cerró el año 2019 con unos 18 millones de cancelaciones desde su activación en 2013.

Como parte del desarrollo de la actividad económica, cultural y educativa del área metropolitana, la planificación de nuestro servicio nos permite mantener operativo el tranvía todo el año con el objetivo de dar respuesta a las demandas y expectativas de nuestros pasajeros. Es por ello que, además de los servicios regulares y de alta frecuencia en días laborables y del servicio nocturno ininterrumpido en fin de semana, también hemos incorporado servicios especiales durante 2019:

- 15 refuerzos por la celebración de destacadas jornadas de ocio y cultural (Ven a Santa Cruz, Romería de San Benito, Fiestas de Mayo, etc).
- Servicios especiales de Navidad y Carnavales. Por la demanda excepcional que se concentra en estos periodos de fiesta, el tranvía opera con unidades-dobles para duplicar el número de plazas ofertadas, de 200 a 400 pasajeros por tranvía doble. En Carnavales este refuerzo se complementa con el despliegue e instalación del dispositivo especial de cerramiento en la parada La Paz en el que se coordina la seguridad con el Cuerpo Nacional de Policía.

Cabe señalar que la planificación anual del servicio de 2019 se vio alterada por el desarrollo de la huelga laboral que sufrió la empresa y que se prolongó hasta el mes de abril. Por este motivo, se activaron los servicios mínimos



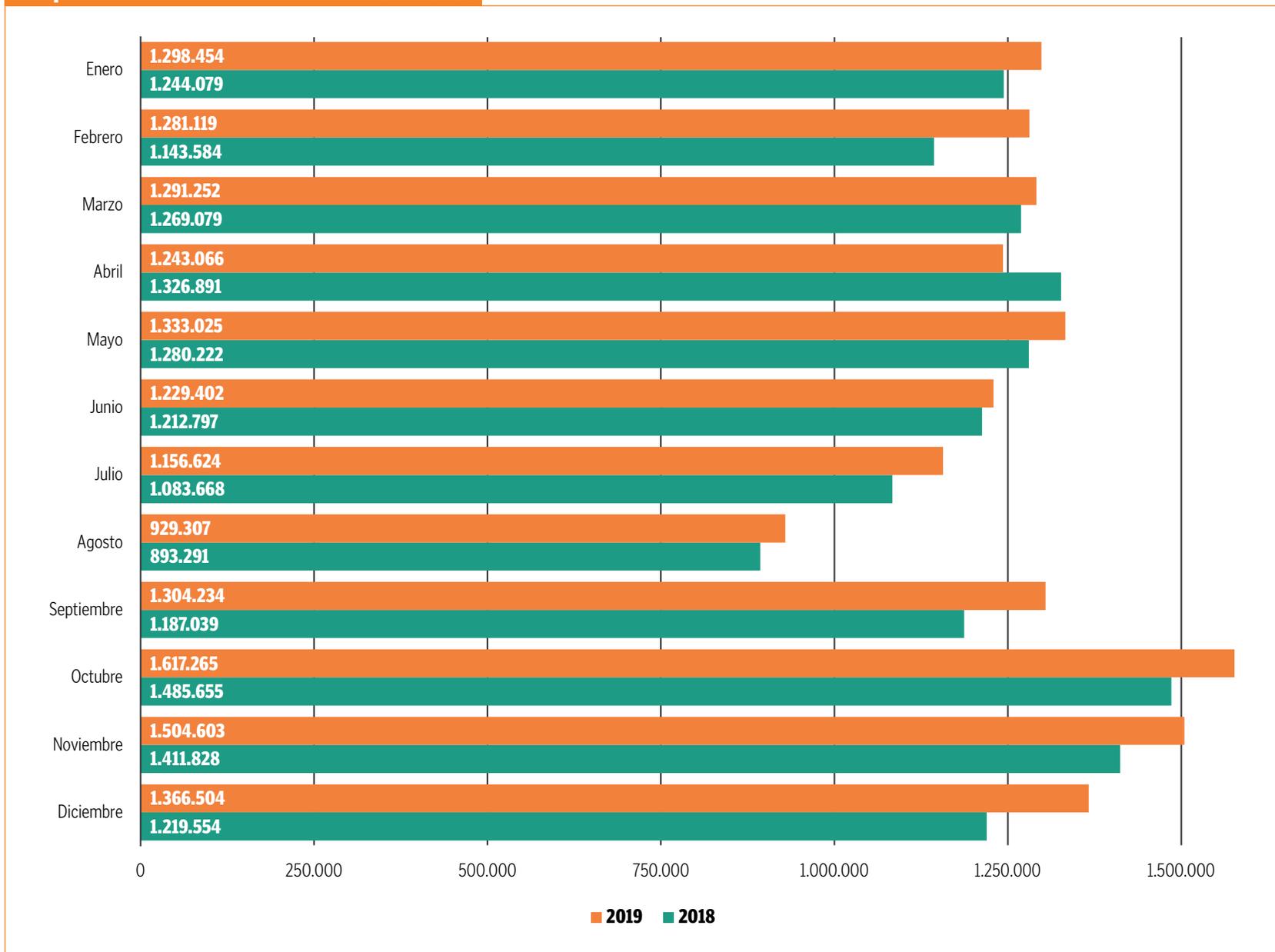
del 75 % que la autoridad competente estableció y que limitaron de manera importante la propia oferta del servicio durante este periodo de huelga.

Finalmente, cerramos el año con una fiabilidad del servicio del 98,56 % en los más de 153.300 viajes realizados y que han supuesto 1.441.866 kilómetros recorridos.

**El tranvía realizó más de 153.300 viajes y su servicio tuvo una fiabilidad del 98,56 %.**



Comparativa mensual de la demanda 2019-2018



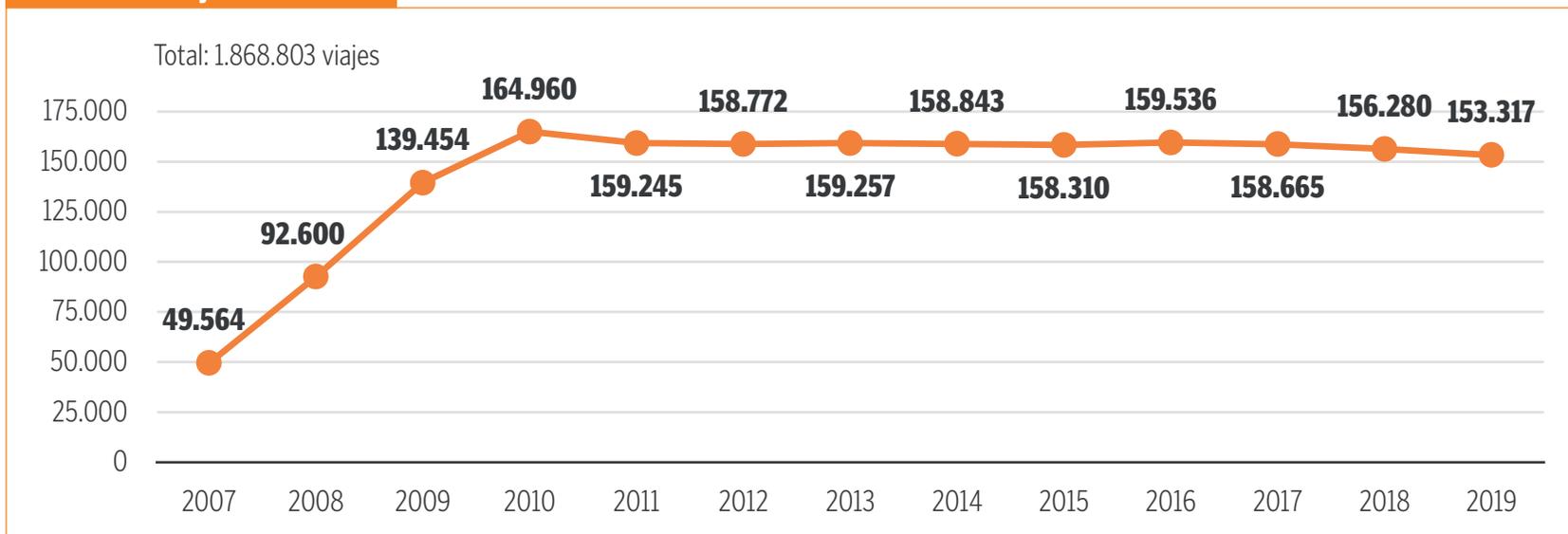
NUESTROS  
CLIENTES

 13



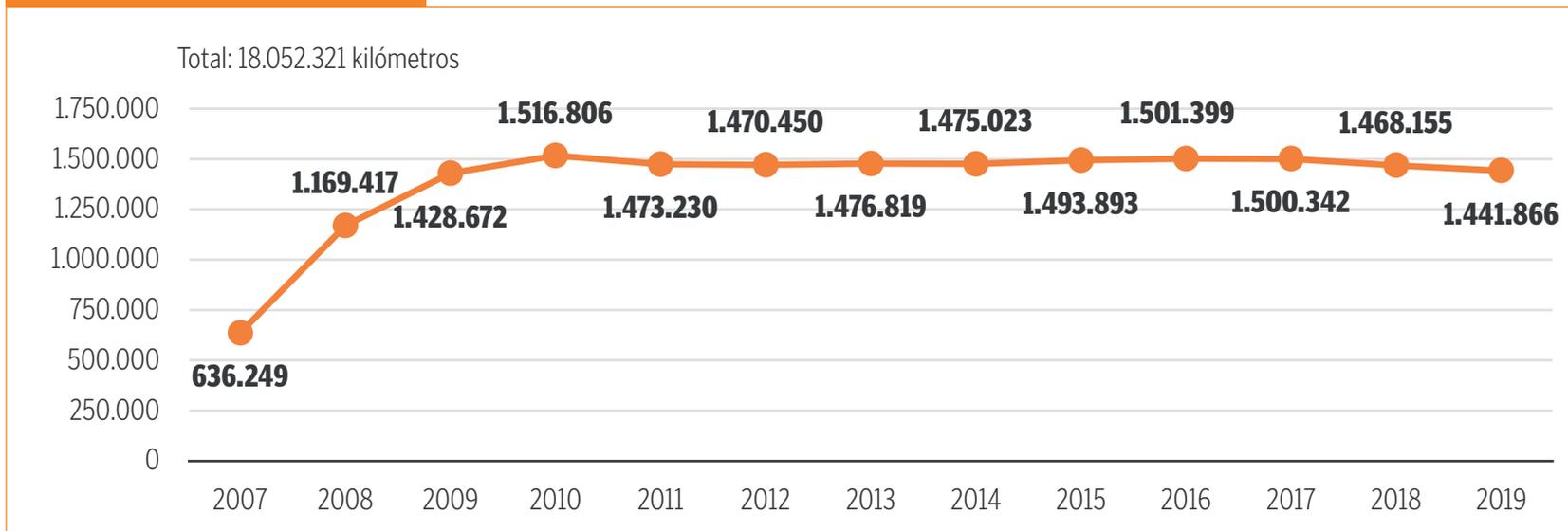
## DEMANDA Y OFERTA

### Histórico de viajes comerciales



## NUESTROS CLIENTES

### Histórico de kilómetros ofertados



## MOTIVOS DE DESPLAZAMIENTO



## NUESTROS CLIENTES