



 **Nos movemos contigo**

- **Tranvía de Tenerife:**
  - **Nuestros Clientes**

## Nuestros Clientes

### Perfil usuario, desplazamientos

Para nosotros, la valoración que cada año realizan los usuarios del tranvía es esencial, ya que nos permite conocer qué percepción tienen nuestros clientes de la calidad del servicio que prestamos, y esto nos ayuda a mejorar día a día.



Para ello, realizamos el estudio de demanda y movilidad, que tiene como objetivo conocer diferentes cuestiones relacionadas con el uso que se hace de los títulos de transporte, la forma de adquirirlos, el grado de sustitución del coche, el grado de satisfacción con el servicio, las motivaciones de desplazamiento, el origen y destino a la hora de desplazarse, etc.

En el último estudio se obtuvo una muestra total efectiva de 1.486 encuestas, mediante un muestreo aleatorio estratificado con control de cuotas por parada, andén, periodo horario, género y edad, consiguiendo un nivel global de confianza del 95 %.

Los datos obtenidos nos dicen que el usuario medio del Tranvía de Tenerife es mujer, menor de 45 años y con estudios secundarios, residente en los núcleos urbanos. En cuanto a la ocupación, en general, se trata de trabajadores (45 %), especialmente trabajadores por cuenta ajena, y estudiantes (35 %). El 10,1 % no utilizaba el tranvía hace un año frente al 12,1 % de la encuesta anterior.

La mayoría de los viajeros utiliza el Abono Mensual Joven (27,3 %), seguido del Bono Monedero (22,5 %) y el Bono Residente Canario (15,1 %). El Abono Joven Mensual es usado mayoritariamente también por mujeres (56 %),

de edad comprendida entre 15 y 25 años, que se desplaza por estudios (el 75 % de sus usuarios son estudiantes) y no tiene coche (81 %), por lo tanto, es un perfil muy cautivo.

El Abono Mensual Área Metropolitana sigue siendo menos usado que el Abono Mensual que estaba anteriormente activo. El perfil del usuario de este Abono Mensual es el de una mujer (55,4 %) de entre 45 y 60 años, que se desplaza por motivo de trabajo y no tiene coche.

Respecto al formato del billete, el 72 % usan un billete sin contacto frente al 28 % que usan Ten+móvil. El perfil del usuario de Ten+móvil es mujer, trabajadora entre 25 y 45 años, con un móvil con sistema operativo Android, y la mayoría recomienda la utilización de la aplicación (97 %).

Analizando los tipos de billete utilizados este año respecto al año anterior, se detecta como el 14 % de los encuestados han cambiado de título de transporte. Los que han cambiado lo han hecho principalmente al Abono Mensual Joven (2,5 %), al Bono Monedero (19,9 %) y al Billeto Sencillo (18,6 %).

El 95 % de los encuestados tienen un smartphone y el 76,2 % de los usuarios pertenece a alguna red social, dato superior en dos puntos al de la anterior encuesta. Se observa un aumento en el número de usuarios del tranvía que a la vez

son seguidores en redes sociales (del 51,8 % de usuarios del tranvía que tienen Facebook el 40,8 % siguen el perfil de Metrotenerife; del 56,4 % con perfil en Instagram el 42,8 % son seguidores de Metrotenerife; del 22,2 % de los encuestados con perfil en Twitter, el 52,4 % son seguidores de Metrotenerife y, por último, como nueva opción en esta ola, del 4,6 % de los encuestados con perfil en Telegram, el 48,5 % son seguidores de Metrotenerife (Tranvía de Tenerife).

En caso de no existir el tranvía, la mayoría de los viajeros utilizaría el transporte público (el 65,82 % de los usuarios elige la guagua). Respecto al uso del coche, el 29,7 % de los usuarios, a pesar de tener coche propio utilizan el Tranvía. Además, gracias al Tranvía el 39,8 % de los usuarios utiliza menos el coche, el 26,5 % ha sustituido el coche por el tranvía y el 16,5 % utiliza el tranvía como principal medio de transporte. Solo el 17,2 % declara que no afecta al uso que hace del coche en esta ocasión.

La valoración media del servicio del tranvía es de 8,19 frente al 8,01 de la encuesta anterior. Es decir, cuenta con una valoración muy alta por parte de los usuarios de nuestra red.

Excluyendo la variable precio de esta valoración, la media asciende a 8,29 puntos frente a los 8,06 puntos del estudio anterior. Por tanto, se puede



decir que en general los usuarios del Tranvía de Tenerife consideran excelente el servicio.

En cuanto a la importancia, los aspectos que nuestros clientes consideran más importantes son la puntualidad (8,65), accesibilidad (8,58) y medioambiente (8,54). La comodidad de los tranvías, la rapidez y la frecuencia de paso de los vehículos también es valorada muy positivamente. Es notable el aumento de la valoración de la información (8,33). En 2020 ha sido fundamental la información facilitada a los usuarios sobre las diferentes medidas de seguridad, a través de todos los medios disponibles, y, en este sentido el esfuerzo realizado ha sido valorado positivamente.

La valoración del precio ha descendido respecto a años anteriores, situándose en 7,15. 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.

A pesar de la buena nota, como sugerencias de mejora los clientes proponen el aumento de los servicios (9,7 %), ampliación de horarios de fin de semana, ampliación de red, ampliación de horarios nocturnos, más frecuencia de trenes, reforzar en hora punta...), reducciones en el precio (4,4 %) y mejoras en seguridad y control en paradas y tranvías (7,1 %). Estos porcentajes de mejoras se han visto disminuidos porque ha cobrado fuerza la preocupación de los usuarios por las medidas anti-covid implantadas por Metrotenerife que alcanzan el 21,9 % de sugerencias de mejoras.

Además, como ya se ha comentado, a los encuestados se les preguntó expresamente su opinión sobre las medidas adoptadas contra la COVID-19. El resultado es que al 23 % las medidas le parecen bien y les hace sentir seguro viajando en el tranvía que, sumado al 22 % que opinan que son correctas, pero cree que los usuarios no la respetan, representan que para el 45% de nuestros clientes las medidas son adecuadas.

En conclusión, de los resultados de las encuestas realizadas se extrae que los clientes del tranvía tienen una buena percepción del servicio que prestamos.



### Valoración del servicio

2020

2019



