

■ Nos movemos contigo

■ Tranvía de Tenerife

■ Nuestros Clientes



Nos movemos contigo. Tranvía de Tenerife

Oferta y Demanda

El año 2021 cerró con 12.543.182 pasajeros, 11.500.930 correspondientes a la Línea 1, que aumenta en +2.053.261 (+21,7 %) respecto al año anterior, y 1.042.252 pasajeros correspondientes a la Línea 2, que crece en +176.870 (+20,4 %) respecto a 2020.

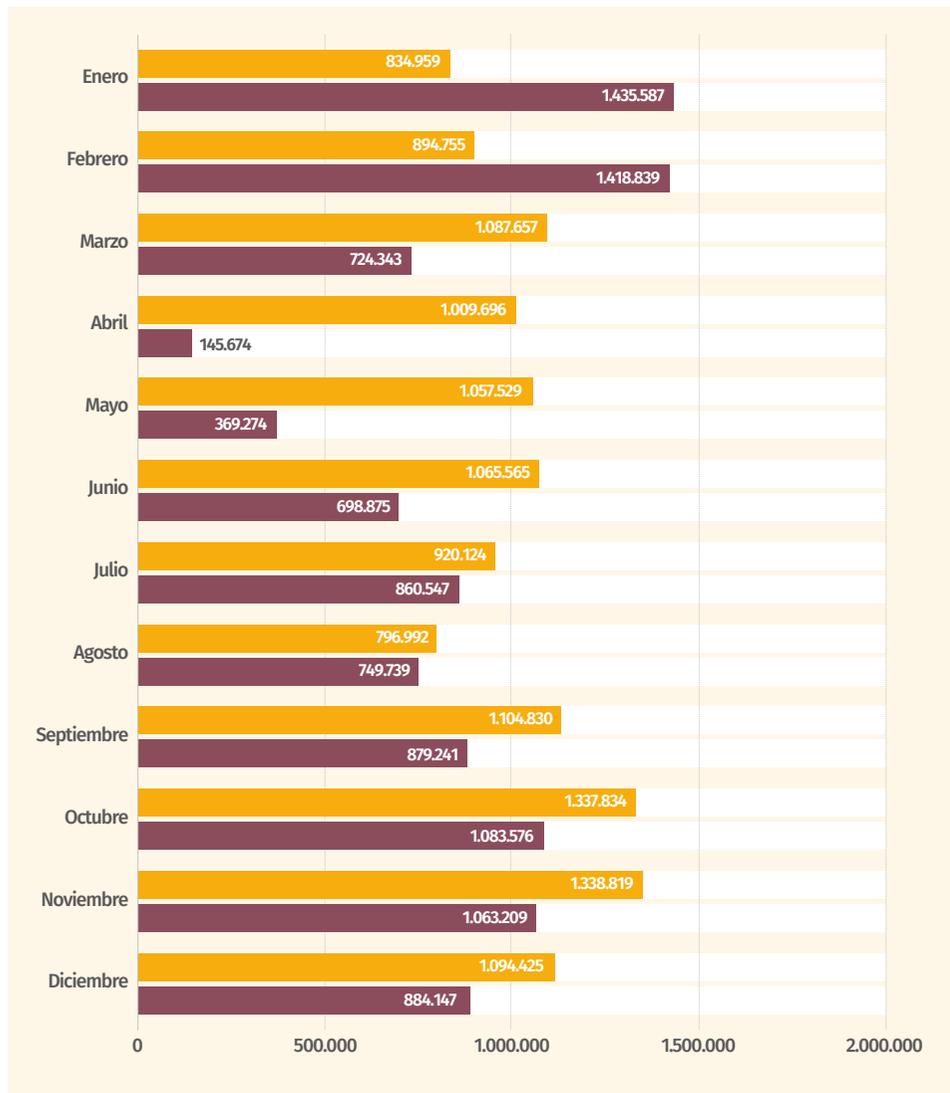
Consolidando los resultados de ambas líneas se obtiene un incremento total de la demanda que alcanza + 21,6 %, es decir, 2.230.131 pasajeros más respecto al ejercicio anterior.

En este mismo sentido, el año finalizó con una diferencia del + 2,35 % sobre la cifra prevista en el presupuesto anual.



Comparativa mensual de la demanda 2021-2020

2021 ■
2020 ■



Nos movemos contigo. Tranvía de Tenerife

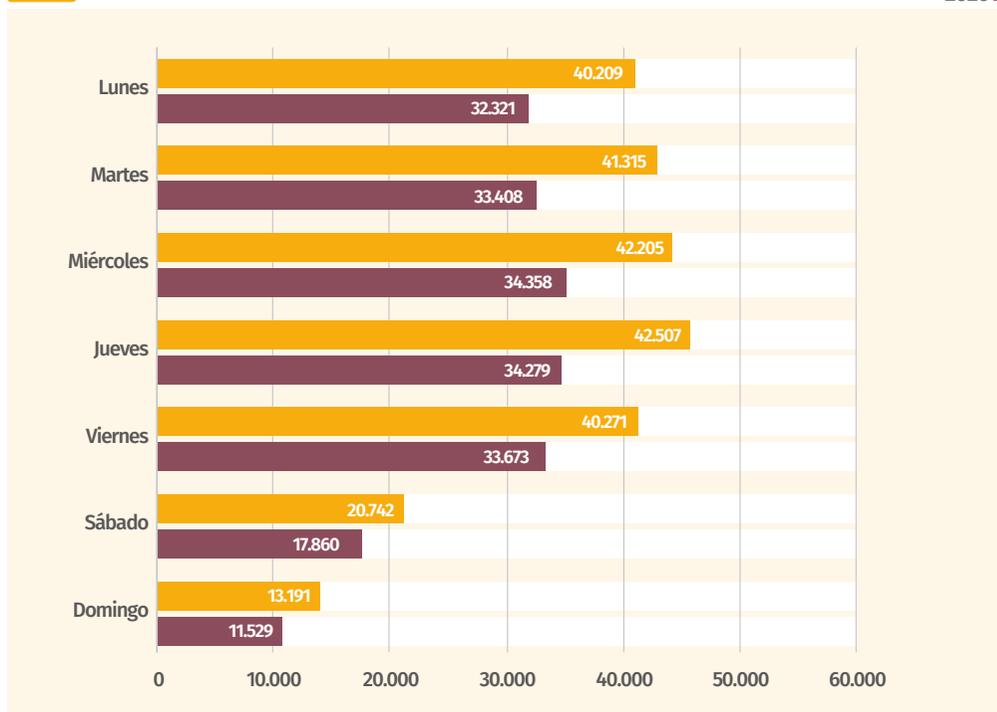
Oferta y Demanda

La media de cancelaciones en días laborables durante 2021 se situó en 42.436 pasajeros. En la Línea 1 fue de 38.852 pasajeros / día, un 23,2 % superior a la media de 2020. En Línea 2 la demanda media en día laborable ha sido de 3.583 cancelaciones / día, un 21,9 % superior a la media del año anterior. La cifra para los fines de semana y festivos en 2021 fue de 16.819 pasajeros por día. En Línea 1, el dato ha ascendido a 15.008 cancelaciones / día, siendo un 11,4 % superior a la media registrada en 2020. En la Línea 2 la demanda para los fines de semana y festivos fue de 1.138 cancelaciones / día, alcanzando un 1,7 % superior al año anterior.



Demanda por tipo de día (cancelaciones)

2021
2020



■ Nos movemos contigo. **Tranvía de Tenerife**

■ Oferta y Demanda

A 31 de diciembre de 2021 se alcanzó una cifra acumulada total de 193.353.752 cancelaciones desde el comienzo del servicio comercial del Tranvía en el mes de junio de 2007.

En el año 2021 se apreció una recuperación continua de la demanda de pasajeros del tranvía de Tenerife.

Durante el primer semestre se mantuvieron cifras cercanas al 75 % del mismo periodo de 2019, ascendiendo al 80 % durante los meses estivales e incluso situándose en cifras cercanas al 90 % a partir del mes de octubre de 2021.

Esta recuperación en la demanda respecto al año anterior al comienzo de la pandemia se ha debido principalmente a los efectos que sobre el transporte de pasajeros ha tenido la evolución favorable de la COVID-19 y de sus medidas de prevención, especialmente la vacunación masiva de la población y la drástica reducción en el número de casos activos.

Adicionalmente, la recuperación de la normalidad en la actividad lectiva

y la relativa normalización de la actividad laboral presencial provocó que la demanda se estabilizase primero y creciese posteriormente. A partir del mes de septiembre, una vez finalizado el periodo estival, aumentó significativamente el volumen de pasajeros, finalizando los últimos meses del año 2021 con un 90 % de la demanda diaria en los días equivalentes al 2019, año éste de mayor volumen de demanda en la historia del Tranvía de Tenerife.

Las paradas más destacadas en cancelaciones durante 2021 han sido Trinidad (1.120.454 pasajeros) por delante de Intercambiador (994.359 pasajeros), Weyler (916.749 pasajeros) y Teatro Guimerá (857.218 pasajeros).

La de menor demanda en Línea 1 ha sido la parada de Las Mantecas (188.257 pasajeros).



Nos movemos contigo. Tranvía de Tenerife

Oferta y Demanda

Evolución de la demanda

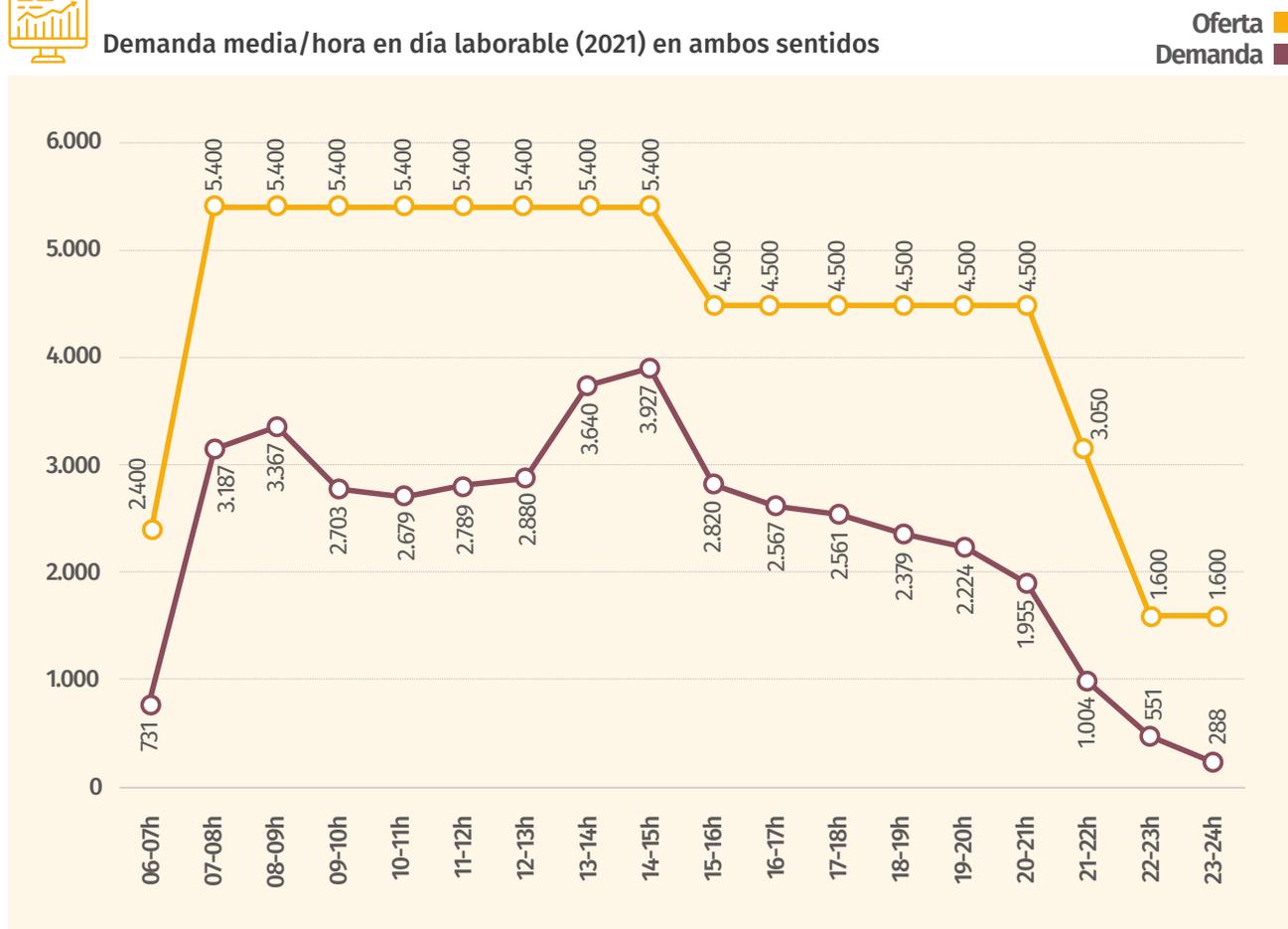
En 2021 se ha ido recuperando la demanda del servicio, aunque debido a diferentes factores como fueron la evolución de pandemia durante el año, y las medidas que han ido adoptando las autoridades sanitarias para frenar la propagación de la COVID-19, la demanda fue variando a lo largo de este período. Otros aspectos menos relevantes, pero que influyeron directamente en la evolución de la demanda y los niveles obtenidos, fue la estacionalidad o la presencia de días festivos en determinados meses.

El día de mayor volumen de pasajeros del año fue el martes 05 de octubre, en el que se alcanzaron los 58.017 pasajeros. El mes con mayor volumen de pasajeros fue noviembre con 1.338.819 clientes, mientras que el mes de menor demanda del año fue agosto, en plena etapa vacacional, con 796.992 pasajeros.

El momento de máxima demanda en día laborable durante 2021 ha sido el comprendido entre las 14:00 y las 15:00 horas, con una cifra media de 3.927 pasajeros / hora. En día festivo el momento de máxima demanda ha sido entre las 19:00 y las 20:00 horas, con 1.301 pasajeros / hora.



Demanda media/hora en día laborable (2021) en ambos sentidos



■ Nos movemos contigo. **Tranvía de Tenerife**

■ Oferta y Demanda

Demanda por tipo de título

Durante 2021 cabe destacar que se han incrementado notablemente las cifras de demanda en la utilización de los diferentes bonos y abonos en ambos soportes, tanto en la tarjeta ten+ como a través de la app ten+ móvil respecto al año anterior. Durante el año se ha observado un significativo crecimiento de la demanda de los abonos mensuales, especialmente hacia el Abono Joven y el Bono Residente Canario. El motivo principal ha sido la reactivación de la actividad económica y educativa debido a la mejora en los datos de evolución del Covid-19. Esto ha provocado un aumento notable en la movilidad, especialmente de aquellos usuarios que utilizan los servicios del Tranvía de Tenerife para desplazarse tanto a sus centros de trabajo como a los diferentes centros educativos del área metropolitana.

Estas variaciones en la demanda afectaron en términos similares a la utilización de todos los títulos de transporte, aunque especialmente a los destinados a la población joven como el Abono Joven mensual o el Bono

Estudiante Universitario, que lideraron la recuperación de viajeros a lo largo de todo el año.

Esta progresión se vio reflejada directamente en el resultado económico mediante su impacto directo en los ingresos, tanto en lo referente a derechos de cobro como a políticas, tanto comerciales como sociales.

En el conjunto del año ten+móvil representó el 21,97% de la demanda total de Metrotenerife, frente al 21,63% que representó el año anterior. A cierre de 2021 ten+móvil alcanzó la cifra acumulada de 22.998.493 cancelaciones en el Tranvía de Tenerife desde su lanzamiento.

Durante el conjunto del año 2021 la utilización del Abono Joven junto con el Residente Canario ha tenido un incremento del +39%, representando un total de 1.445.388 cancelaciones más que en 2020.



■ Nos movemos contigo. **Tranvía de Tenerife**

■ Nuestros Clientes

Perfil usuario, desplazamientos

Mantener la calidad del servicio y, si cabe, mejorar día a día es uno de nuestros objetivos prioritarios, es por ello que la valoración que cada año realizan los usuarios del tranvía es esencial, ya que nos permite conocer qué percepción tienen nuestros clientes del servicio que prestamos.

Para ello, en cada ejercicio llevamos a cabo un estudio de demanda y movilidad que nos permite conocer dicha percepción de los viajeros sobre nuestro servicio de transporte público, y así poder identificar aspectos de mejora en la calidad del servicio, así como conocer el perfil de los usuarios de nuestro tranvía.

A pesar de que el año 2021 ha seguido estando marcado por la pandemia, los viajeros han valorado nuestro servicio prácticamente con los mismos niveles de calidad y atención a las necesidades de movilidad de la población que hemos venido prestando en años anteriores.

El objetivo de la elaboración de este “Estudio de movilidad y demanda de

Tranvía de Tenerife. Noviembre 2021”, es actualizar y ampliar la información que se obtuvo en las diferentes olas anteriores.

Para ello se realizaron encuestas en el Tranvía de Tenerife mediante un muestreo aleatorio estratificado con control de cuotas por parada, andén, periodo horario, sexo y edad, basadas en la muestra definida previamente por Metrotenerife.

El trabajo de campo de la encuesta se realizó en el periodo de 7:00 a 20:00 horas del miércoles 23 de noviembre de 2021.

La duración de cada encuesta fue de aproximadamente 10 minutos.

Se obtuvo una muestra total efectiva de 1.527 encuestas, lo que supone un error muestral del 2,5 % para un nivel de confianza del 95 %.

Todos estos datos nos permiten consolidar los resultados obtenidos sobre 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.

La primera conclusión que desprenden los datos obtenidos es que el usuario medio de Metrotenerife 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 (43,2 %), especialmente trabajadores por cuenta ajena, y estudiantes (37,9 %). El 11 % no utilizaba el tranvía hace un año, dato ligeramente superior a la ola anterior (10,1 %).

Esto está muy relacionado con los principales motivos de viaje, puesto que el 43 % de los desplazamientos se corresponden con movilidad obligada (trabajo o estudios).

La línea 1 se usa sobre todo para ir a casa (25 %), a trabajar (22 %) y a estudiar (21 %). También se usa más que la línea 2 para ir de compras, hacer papeleo o para realizar actividades de ocio (como pasear, tapear...). La línea 2 además de

para ir a casa (29 %), se utiliza bastante también para ir a trabajar (26 %), para ir a estudiar (12 %), a realizar visitas (12 %) o ir al médico (6 %).



Nos movemos contigo. Tranvía de Tenerife

Nuestros Clientes



Nos movemos contigo. Tranvía de Tenerife

Nuestros Clientes

En cuanto al tipo de billete utilizado, la mayoría de los viajeros disponen de bonos o abonos de distinto tipo.

La mayoría de los viajeros utiliza el Abono Mensual Joven (30,5 %), seguido del Bono Monedero (21,7 %) y el Abono Mensual Residente Canario (15,7 %). El del Abono Joven Mensual es usado mayoritariamente por mujeres (59 %), de edad comprendida entre 15 y 25, que se desplaza por estudios (el 80 % de sus usuarios son estudiantes) y no tiene coche (75 %), por lo tanto, es un público objetivo con un perfil muy cautivo.

El perfil del usuario del Abono Mensual es el de una mujer (57,9 %) de entre 25 y 45 años (46 %) y que se desplaza por motivo de trabajo y no tiene coche.

Respecto al formato del billete, el 73 % usa un billete sin contacto frente al 27 % que usa ten+móvil. El perfil del usuario de ten+móvil es mujer, trabajadora entre 15 y 25 años y con un smartphone con sistema operativo Android y la mayoría recomienda la utilización de esta aplicación digital para viajar (96 %).

En cuanto al billete Bono Monedero, el 85 % de los usuarios lo utilizan con el formato de tarjeta rígida de plástico y el 15 % restante lo usan mediante la tarjeta ten+ de papel.

Analizando los tipos de billete utilizados este año respecto al año anterior, se detecta como el 15 % de los encuestados han cambiado de título de transporte.

Los que han cambiado lo han hecho sobre todo al Bono Monedero (32,2 %) al Abono Joven Semanal (21,3 %), al Abono Mensual Joven (17 %), y al Bono 15 € ULL (12,2 %).

El 96 % de los encuestados tienen un smartphone y el 78,6 % de los usuarios pertenece a alguna red social, dato similar al de la anterior ola. Se observa un aumento en el número de usuarios del tranvía que a la vez son seguidores en RRSS:

- Del 48,2 % de usuarios de tranvía que tienen Facebook el 36,1 % siguen el perfil de Metrotenerife.

- Del 59,7 % con perfil en Instagram el 35,2 % son seguidores de Metrotenerife.
- Y, por último, del 25,7 % de los encuestados con perfil en Twitter, el 40,7 % son seguidores de Metrotenerife.

En caso de no existir el tranvía, la mayoría de los viajeros utilizaría el transporte público (el 64,9 % de los usuarios elige la guagua). Respecto al uso del coche, el 20 % de los usuarios, a pesar de tener coche propio utilizan el Tranvía. Además, gracias al Tranvía el 36 % de los usuarios utiliza menos el coche, el 24 % ha sustituido el coche por el tranvía y el 20 % utiliza el tranvía como principal medio de transporte.



Nos movemos contigo. Tranvía de Tenerife

Nuestros Clientes

Valoración del servicio

La valoración media del servicio, en una escala de 0 a 10, fue de 8,13 frente al 8,23 de la ola anterior. Es decir, cuenta con una valoración muy buena por parte de los usuarios de la red, aunque ligeramente inferior que la ola anterior. Excluyendo la variable Precio de esta valoración, la media se sitúa en 8,19 puntos respecto al 8,29 del estudio anterior. Por tanto, se puede decir que en general los usuarios del Tranvía de Tenerife consideran excelente el servicio que se presta.

Entrando en detalle en la valoración de cada uno de los aspectos se aprecia que, en general, oscila entre 7,39 y 8,51. Los aspectos mejor valorados son Accesibilidad (8,51), seguida de Rapidez (8,39) y Medioambiente (8,38). Los aspectos peor valorados son Precio (7,39), Seguridad (7,74) y Limpieza (7,80). Tanto el precio como la seguridad son dos aspectos para los que históricamente siempre es baja su valoración.

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.

Según nivel de estudios, valoran mejor el servicio los que cuentan con estudios secundarios seguidos de los que poseen estudios primarios. Hay una valoración más baja en los viajeros mayores de 60 años, al igual que en la ola anterior.

A pesar de la buena nota, las sugerencias de mejora que los usuarios aportan siguen estando relacionadas con el aumento de los servicios (13,3 %), mejoras en seguridad y control (10,4 %), mejoras en las condiciones económicas (5,4 %) y este año, como novedad, las medidas COVID-19 (4,5 %).

En conclusión, de los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios de Tranvía de Tenerife se extrae que los usuarios mantienen una buena percepción del servicio prestado. Esto se aprecia en el progresivo aumento de aquellos usuarios que dicen que el servicio no necesita ninguna mejora: en octubre de 2019 el porcentaje era de 9,33 %, en noviembre de 2020 fue de 4,6 %, en de mayo de 2021 era de 51,3 % y en esta encuesta de noviembre de 2021 es de 51,9 %.



Nos movemos contigo. Tranvía de Tenerife

Nuestros Clientes



Valoración del servicio

2021
2020

