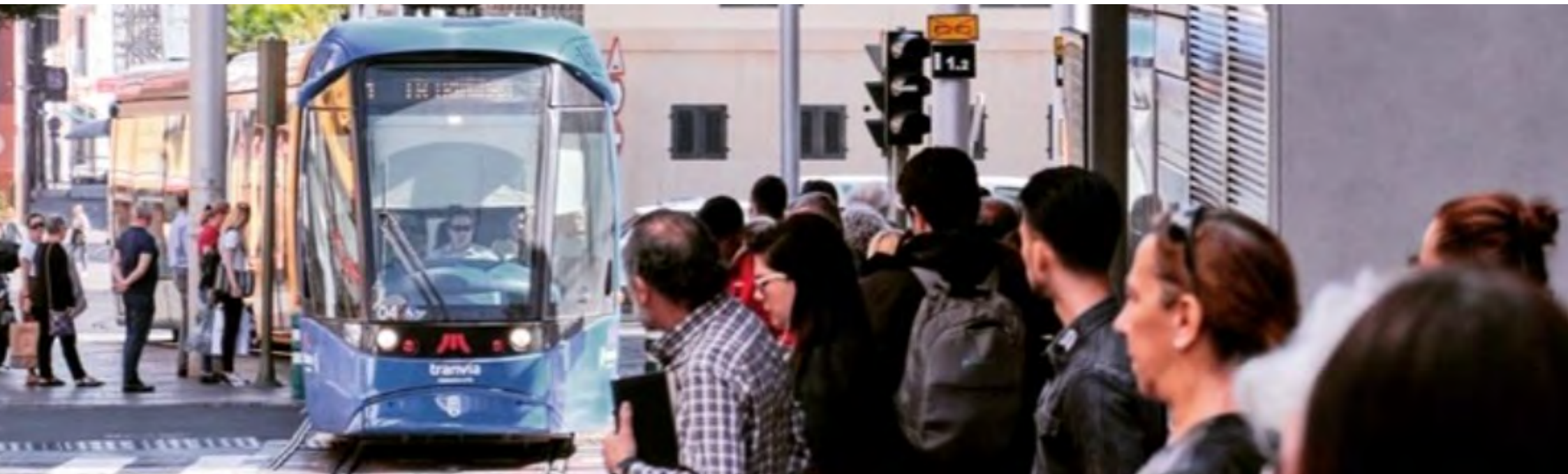


Nos movemos contigo

- Tranvía de Tenerife
 - Oferta y Demanda
 - Nuestros Clientes
 - Perfil de Usuario
 - Valoración del Servicio



■ **Tranvía de tenerife.**

● **Oferta y Demanda**

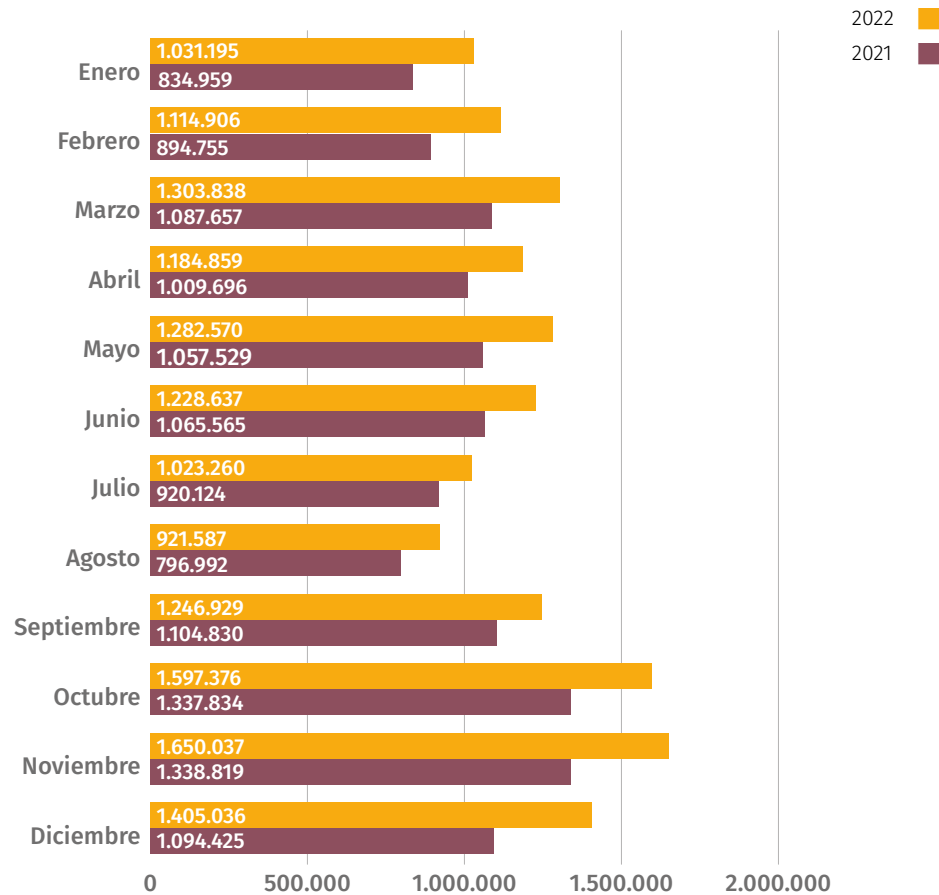
El año 2022 finalizó con 14.990.230 pasajeros, lo que representa un incremento de +19,50 % (2.447.045 pasajeros) respecto a las cifras del año anterior. En cuanto a la demanda de la Línea 1 supone + 2.309.223 pasajeros (+20,10 %) y en la Línea 2 de + 137.822 pasajeros (+13,20 %).

En el mismo sentido, el año finalizó con una diferencia del +6,65 % sobre la cifra prevista en el presupuesto anual.

Los datos indican que la media de cancelaciones en días laborables durante 2022 se situó en 50.803 pasajeros. En la Línea 1 fue de 46.725 pasajeros / día, un 20,20 % superior a la media de 2021. En Línea 2 la demanda media en día laborable fue de 4.078 cancelaciones / día, un 13,80 % superior a la media del año anterior.



Comparativa mensual de la demanda 2022-2021:



■ Tranvía de Tenerife

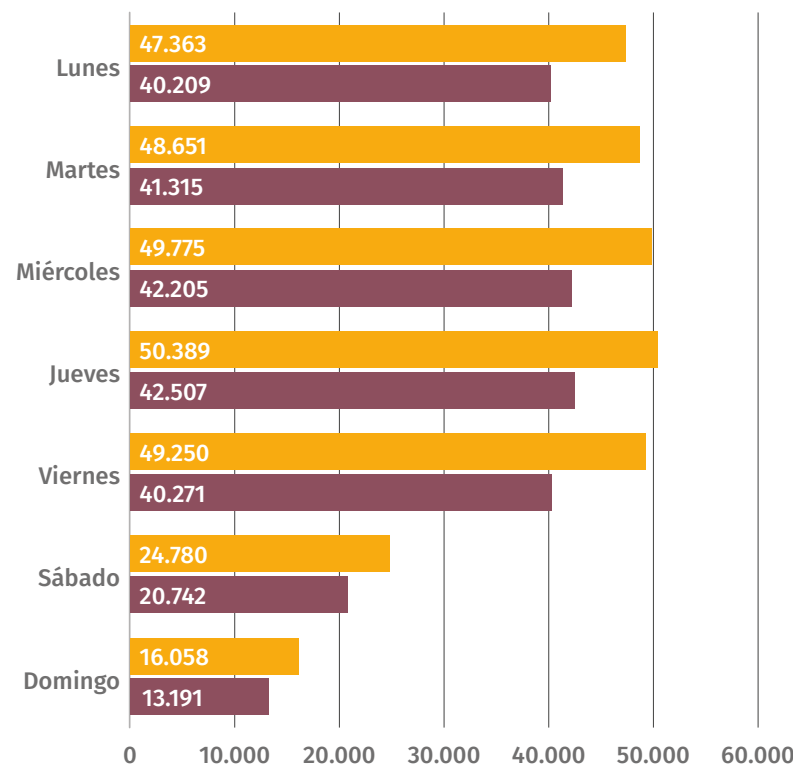
● Oferta y Demanda

La media de cancelaciones en fines de semana y festivos en 2022 fue de 20.510 pasajeros por día. En Línea 1 ha ascendido a 19.060 cancelaciones / día, siendo un 27,00 % superior a la media registrada en 2021. En Línea 2 la demanda para los fines de semana y festivos fue de 1.450 cancelaciones / día, un 27,40 % superior al año anterior.

Cerramos el año 2022 con un total de 14.990.230 cancelaciones; de las que 13.810.153 corresponden a la Línea 1, que aumenta en 2.309.223 cancelaciones (+20,10 %) respecto al año anterior, y 1.180.077 cancelaciones correspondientes a la Línea 2, que crece en 137.822 cancelaciones (+13,20 %) respecto a 2021.



Demanda por tipo de día (cancelaciones):



■ Tranvía de Tenerife

● Oferta y Demanda

A 31 de diciembre de 2022 se alcanza en el histórico una cifra acumulada total de 208.343.982 cancelaciones desde el comienzo del servicio comercial del Tranvía de Tenerife, el 2 de junio del año 2007.

Durante este año se ha observado un notable crecimiento de la demanda de pasajeros del Tranvía de Tenerife. En el primer semestre se mantuvieron cifras cercanas al 95% del mismo periodo de 2019 (año prepandemia), ascendiendo al 100% durante los meses estivales e incluso situándose en cifras superiores a 2019 a partir del mes de octubre de 2022.

Esta recuperación en la demanda respecto al año previo 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. Adicionalmente, la recuperación de la normalidad en la actividad lectiva y la normalización de la actividad laboral presencial favorecieron el crecimiento de la demanda.

A partir del mes de septiembre, una vez finalizado el periodo estival, aumentó notablemente el nivel de demanda debido principalmente a las políticas de

reducción del 50 % en las tarifas de los principales bonos y abonos, que llevaron a un incremento en la cantidad de clientes que diariamente eligen nuestro tranvía para sus desplazamientos.

Estas variaciones en la demanda afectaron 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.



■ Tranvía de Tenerife

● Oferta y Demanda

Evolución de la demanda

En 2022 la demanda ha ido variando en función de dos factores fundamentales: las medidas de apertura y normalización adoptadas por las autoridades sanitarias en relación a la pandemia, y la reducción de precio de los abonos mensuales a partir del mes de septiembre.

La utilización de los diferentes tipos de abono mensual (área metropolitana, joven, mayores y de personas con discapacidad) experimentó un incremento del 42,9% en el total de cancelaciones respecto a 2021. Este incremento en valores absolutos en la utilización de los abonos mensuales se produce como reflejo directo del crecimiento experimentado en la movilidad en transporte público en la isla de Tenerife, especialmente tras la mencionada reducción de los precios de estos abonos en el mes de septiembre.

Adicionalmente, aspectos como la estacionalidad o la presencia de días festivos en determinados meses ha afectado a los niveles de demanda obtenidos.

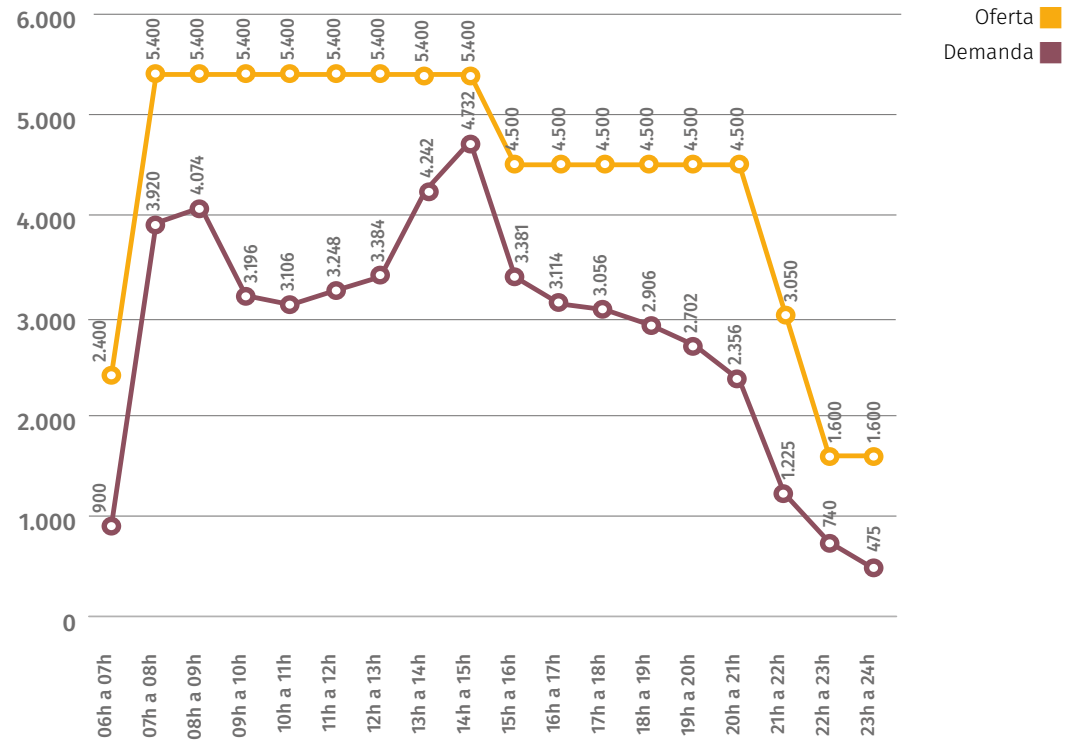
El día de mayor volumen de pasajeros fue el viernes 25 de noviembre, coincidiendo con la celebración del Black Friday, con 71.520 pasajeros. El mes con mayor volumen de pasajeros fue noviembre con 1.650.037 pasajeros, mientras que el mes de menor demanda del año fue agosto, con 921.587 pasajeros.

El momento de máxima demanda en día laborable durante 2022 fue el comprendido entre las 14:00 y las 15:00 hora con una cifra media de 4.722 pasajeros / hora. En día festivo el momento de máxima demanda ha sido entre las 7 y las 8 de la tarde con 1.528 pasajeros / hora.

Las paradas con mayor número de pasajeros durante 2022 fueron Trinidad (1.421.524 pasajeros) e Intercambiador (1.193.687 pasajeros), ocupando Weyler el 3º puesto (1.046.472 pasajeros) seguida por Teatro Guimerá (995.762 pasajeros). Estas 4 paradas representan el 31,10 % de la demanda total en 2022.



Demanda media/hora en día laborable (2022) en ambos sentidos:



■ Tranvía de Tenerife

● Oferta y Demanda

Demanda por título

Durante 2022 cabe destacar que se ha 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 aplicación ten+ móvil, respecto al año anterior. Durante el año se ha observado un significativo crecimiento de la demanda de los abonos mensuales, especialmente del Abono Joven y el Bono Residente Canario. El principal motivo ha sido la drástica reducción en su precio, aplicada a partir del 1 de septiembre, con una bajada del 50% en el precio de venta. Esto ha favorecido 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.

En el conjunto del año, la utilización de la app ten+ móvil representó el 23,20 % de la demanda total para viajar en tranvía, frente al 21,97 % que representó el año anterior. A cierre de 2022 ten+ móvil alcanzó la cifra acumulada de 27.824.865 cancelaciones en el Tranvía de Tenerife desde su lanzamiento en el año 2013.

Respecto a los tipos de billetes, durante el año 2022 la utilización del Abono Joven ha crecido un 42,20 %, mientras que la utilización del abono Residente Canario ha tenido un incremento del 51,20 %, representando entre ambos 2.331.400 cancelaciones más que en 2021.

Servicio Nocturno

El servicio nocturno se pudo reactivar en el mes de marzo, ya que, debido a las medidas establecidas contra la COVID-19, este servicio se suspendió durante los dos primeros meses del año.



■ Tranvía de Tenerife

● Nuestros Clientes

Perfil usuarios, desplazamientos

Con el propósito de seguir ofreciendo un servicio de calidad, realizamos durante el año una serie de estudios basados en una selección de indicadores representativos del servicio que prestamos, para poder conocer de primera mano la percepción de los viajeros y la valoración que tienen de Metrotenerife y del servicio del tranvía.

Estos estudios también nos ayudan a conocer un poco más a nuestros clientes, sus perfiles y cuáles son sus necesidades, para poder ir mejorando cada día.

El objetivo del “Estudio de movilidad y demanda de Tranvía de Tenerife. Noviembre 2022”, es 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., así como ampliar la información que se obtuvo en las diferentes olas anteriores.

El trabajo de campo se llevó a cabo el martes 24 de noviembre de 2022, en horario de 7 de la mañana a 8 de la tarde, y la duración de la encuesta fue aproximadamente de 10 minutos por persona.

En esta ocasión se ha añadido una nueva pregunta: a los que han cambiado de tipo de billete este año respecto al año pasado se les ha preguntado el motivo de ese cambio. Además, en las opciones de redes sociales se ha añadido la nueva opción de Tik-Tok.

También cabe señalar que en esta ola no aparece el Abono Mensual Metropolitano como opción de billete usado ya que ha dejado de existir.

Para la elaboración del estudio 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 por Metrotenerife.

Se obtuvo una muestra total efectiva de 1.507 encuestas que supone un error muestral del 2,48 % para un nivel de confianza del 95 %.



Los primeros datos del estudio desprenden que el usuario medio de Metrotenerife es mujer, menor de 45 años, con estudios secundarios y residente en núcleos urbanos. En cuanto a la ocupación, en general, se trata de personas trabajadoras (41,60 %), especialmente trabajadoras por cuenta ajena, y estudiantes (38,50 %).

El 12 % de los usuarios no utilizaba el tranvía hace un año, un punto más que

la ola anterior de mayo. Este dato está muy relacionado con los principales motivos de viaje, puesto que el 41% de los desplazamientos se corresponden precisamente con movilidad obligada (trabajo o estudios).

Si observamos los datos de usabilidad de las líneas, vemos que la Línea 1 se usa sobre todo para ir a casa (26 %), a trabajar (22 %) y a estudiar (19 %). También se usa más que la Línea 2 para ir de compras, ir al médico o pasear.

La Línea 2 además de para ir a casa (42 %), se utiliza bastante también para ir a trabajar (20%) o visitar a un amigo (12 %).

Respecto al acceso y dispersión:

- El modo de acceso prioritario es a pie, ya que el 75,50 % de los clientes llega caminando a las paradas del tranvía.
- El modo de dispersión es el mismo, si bien esta proporción aumenta, pasando al 84,90 % de los viajeros.

En ambos casos, se mantiene como segunda opción más elegida la guagua para acceder o dispersarse desde una parada del tranvía.

Tranvía de Tenerife

Nuestros Clientes



■ Tranvía de Tenerife

● Nuestros Clientes

Respecto al tipo de billete que utilizan los clientes de nuestro tranvía, la mayoría de los viajeros utiliza el Abono Mensual Joven (37,90 %), seguido del Abono Mensual Residente Canario (25,60 %) y del Bono Monedero (14,30 %). El Abono Joven Mensual es usado mayoritariamente por mujeres (57 %), de edad comprendida entre 15 y 25 años, que se desplaza por estudios (el 77 % son estudiantes) y no tienen coche (77 %), por lo tanto, es un perfil muy cautivo.

Respecto al formato del billete, el 69,60 % usa billetes sin contacto frente al 30,40 % que usa la aplicación ten+móvil. El perfil del usuario de ten+móvil es mujer, trabajadora entre 15 y 25 años, con móvil con sistema operativo Android y la mayoría recomienda su utilización (96 %).

En cuanto al formato del Bono Monedero, el 89 % lo hacen con el formato de tarjeta de plástico y el 11 % que utilizan tarjeta de papel.

Analizando los tipos de billete utilizados este año respecto al año anterior, se detecta como el 16% de los encuestados han cambiado de título de transporte. Los que han cambiado lo han hecho principalmente al Abono Mensual Joven (32,80 %) y Abono Mensual Residente Canario (29,20 %). Al preguntar por el motivo de este cambio, el 56% dicen haberlo hecho por la bajada de precio del 50% en el importe de los billetes.

Cuando se les pregunta por los dispositivos móviles, el 96 % de los encuestados tienen un smartphone y el 81,80 % de los usuarios pertenece a alguna red

social, dato más alto que la anterior encuesta de mayo de 2022 (78,50 %). Asimismo, se observa un aumento en el número de clientes del tranvía que a la vez son seguidores en RRSS:

- Del 48 % de usuarios del tranvía que tienen Facebook, el 49,60 % siguen el perfil oficial del Tranvía de Tenerife.
- Del 27,60 % con perfil en Twitter, el 55,30 % son seguidores de nuestra cuenta oficial.
- Del 67,30 % con perfil en Instagram el 47,80 % son seguidores del perfil del Tranvía de Tenerife.
- Y, por último, del 30,30 % con perfil en Tik-Tok el 48,40 % son seguidores de la cuenta del Tranvía de Tenerife.

En caso de no existir el Tranvía, la mayoría de los viajeros utilizaría el transporte público (el 67,80 % de los usuarios elige la guagua).

Respecto al uso del coche, el 83% han disminuido su uso gracias a la existencia del tranvía:

- El 40 % lo usan menos
- El 25 % han sustituido el coche por tranvía
- Y para el 18 % el tranvía es su principal medio de transporte



■ Tranvía de Tenerife

● Nuestros Clientes

Valoración del Servicio

La valoración media del servicio del tranvía, en una escala de 0 a 10, es de 8,15 frente al 8,06 obtenido en la encuesta anterior. Esto quiere decir que el Tranvía de Tenerife sigue contando con una valoración muy buena por parte de sus clientes.

Si excluimos la variable precio de esta valoración, teniendo en cuenta que es definida por el Cabildo Insular, la media se sitúa en 8,17 puntos respecto al 8,12 de la encuesta realizada en mayo de 2022. Por tanto, se puede decir que, en general, nuestros clientes consideran excelente el servicio del Tranvía de Tenerife.

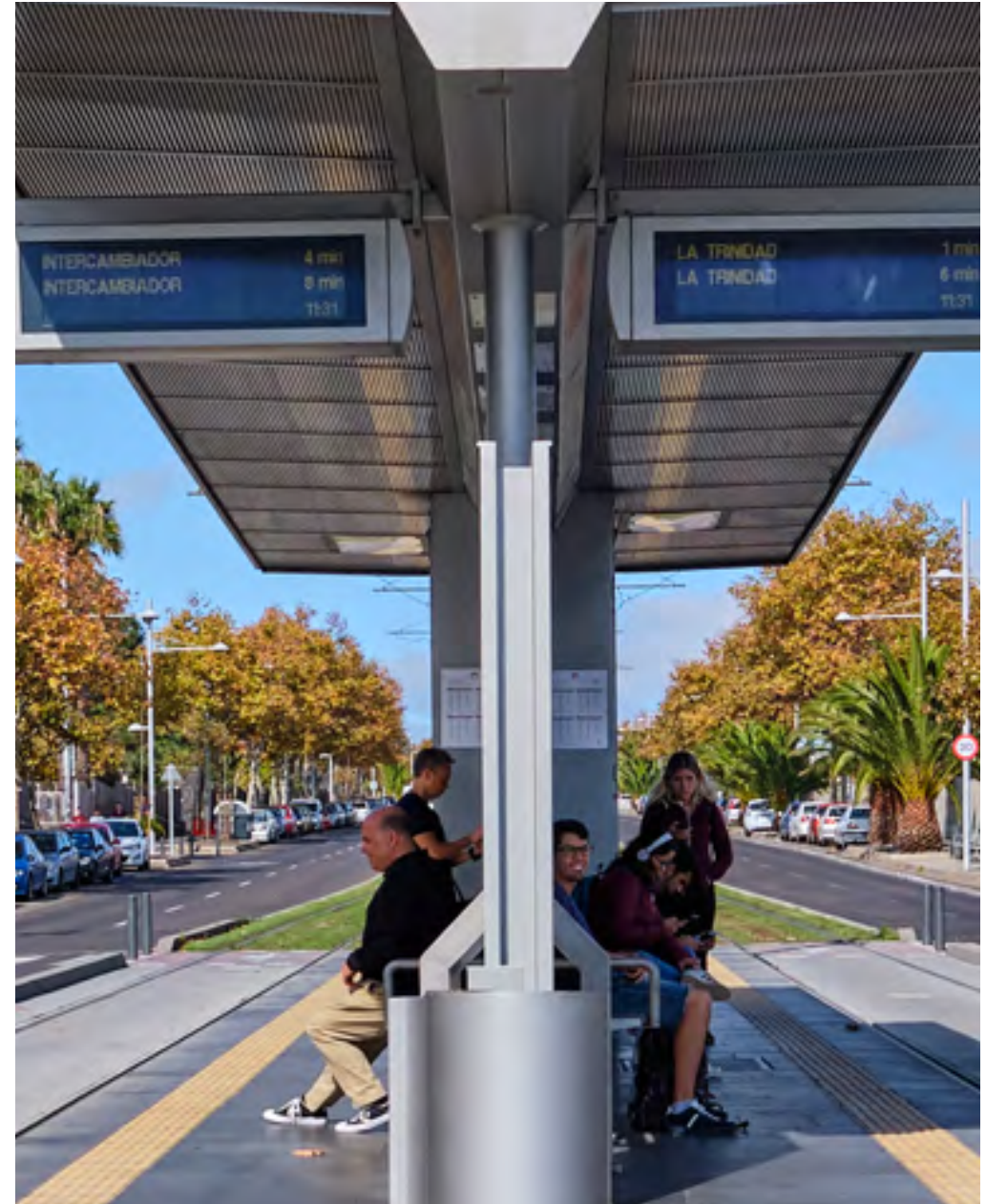
Durante la encuesta se preguntan una serie de aspectos para que el usuario indique la importancia que da al cumplimiento de cada uno de ellos. Los resultados reflejan que los aspectos considerados los más importantes por nuestros clientes son: la puntualidad (8,96) y accesibilidad y seguridad (ambos 8,88).

También valoran como aspectos importantes la frecuencia y precio

con un 8,72. En cambio, los aspectos que menor importancia obtienen son máquinas (8,37), información (8,49) y comodidad (8,54).

Entrando en profundidad en la valoración de cada uno de estos aspectos se aprecia que, en general, las valoraciones oscilan entre 7,65 y 8,49, lo que pone de relieve la percepción con una media notable de nuestro servicio. Los aspectos mejor valorados son Accesibilidad (8,49), seguida de Puntualidad y Medioambiente (ambos con 8,44) y Rapidez (8,33).

Los aspectos con un menor valor son Seguridad (7,65), Limpieza (7,69) y Precio (7,96). Según el nivel de estudios de la persona encuestada, valoran mejor el servicio las que cuentan con estudios universitarios seguidos de las que poseen estudios secundarios. Hay una valoración más baja entre los viajeros de 15 a 25 años, que contrasta con la encuesta anterior en la que las personas que peor valoraban el servicio eran los mayores de 60 años.



Tranvía de Tenerife

Nuestros Clientes



Valoración del servicio:

