

Nos movemos contigo

Tranvía de Tenerife	2
Nuestra Red.....	2
Ficha Técnica.....	3
Oferta y Demanda.....	4
Evolución.....	5
Demanda	6
Nuestros Clientes.....	7
Perfil de Usuario.....	7
Valoración del Servicio	10



Tranvía de Tenerife

Nuestra Red



Plano de la Red del Tranvía de Tenerife

Ficha Técnica

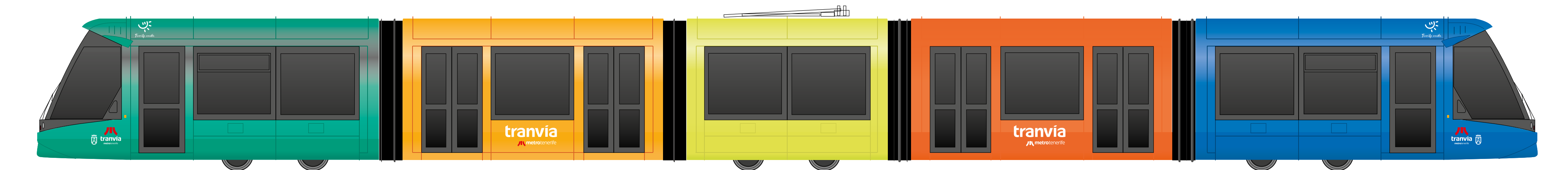
Datos generales

LONGITUD DE TRAZADO
Línea 1: 12,5 kilómetros entre las paradas terminales de Intercambiador y La Trinidad.
Línea 2: 3,4 kilómetros entre las paradas terminales de La Cuesta y Tíncer.
DISTANCIA MEDIA ENTRE ESTACIONES
La red tranviaria cuenta con 26 paradas siendo la distancia promedio entre ellas de 500 metros.
PARADAS
Línea 1: 21 paradas
Línea 2: 6 paradas, dos de ellas comunes y de trasbordo entre ambas líneas.
VELOCIDAD MEDIA
Líneas 1 y 2: velocidad media comercial de 21 km/h.
TIEMPO DE RECORRIDO DEL VIAJE TOTAL
Línea 1: 35 minutos
Línea 2: 10 minutos
TIEMPO DE VIAJE ENTRE PARADAS
Entre 1 y 2 minutos
ENERGÍA
Ambas líneas funcionan bajo catenaria eléctrica (750 V de corriente continua).
La compañía tiene una planta fotovoltaica que aporta el 14,36 % de la energía que necesita su flota de tranvías.

Datos del vehículo

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL TRANVÍA DE TENERIFE. Modelo Citadis 302 de Alstom.	
TIPO DE VEHÍCULO	Bi-direccional, con piso bajo integral
ALIMENTACIÓN	750 Vcc
ANCHO DE LA VÍA	1.435 mm
LARGO	32,50 m
ANCHO	2,40 m
ALTO	3,27 m
ALTURA DE ACCESO	320 mm
ALTURA DE PISO	350 mm
PASAJEROS SENTADOS	56
PASAJEROS DE PIE (4/m ²)	144
CAPACIDAD TOTAL DE PASAJEROS	200
ANCHO DE PUERTA (Puertas simples)	800 mm
ANCHO DE PUERTA (Puertas dobles)	1.300 mm
VELOCIDAD MÁXIMA	70 km/h
POTENCIA	6x120kW

Disposiciones específicas: Aire Acondicionado, sistema de vídeo para ayuda a la conducción, fijaciones para el transporte de bicicletas, funcionamiento en unidad múltiple y espacio reservado a pasajeros con movilidad reducida.



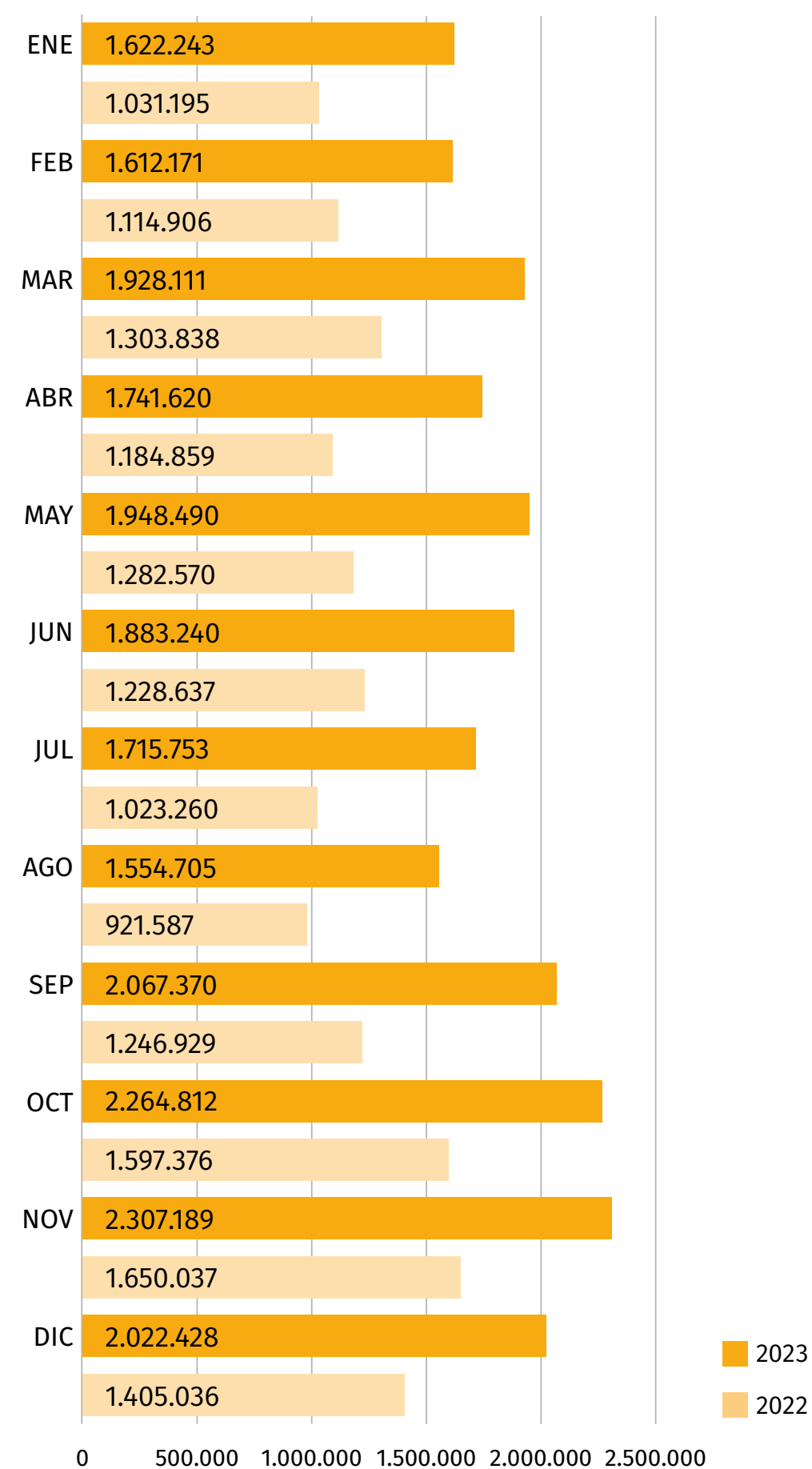
Oferta y Demanda

El año 2023 fue el de máxima demanda de pasajeros de la historia de Metrotenerife, cerrándose con 22.668.132 clientes, desviándose un +45,67 % (7.107.306 pasajeros) respecto a la cifra prevista en el presupuesto anual y un +51,22 % (7.677.902 pasajeros) respecto a la cifra obtenida el año anterior (2022).

Si nos fijamos en la demanda por línea, observamos que en Línea 1 la demanda aumenta en 6.877.175 pasajeros respecto al año anterior (+49,87 %), y en la Línea 2 en 790.727 pasajeros (+67 %).

La demanda mensual evolucionó según la estacionalidad prevista en el presupuesto anual con descensos asociados a periodos estivales y crecimientos coincidentes con los meses de mayor actividad, alcanzándose el máximo histórico en el mes de noviembre (2.307.189 pasajeros).

Comparativa mensual de la demanda 2023-2022



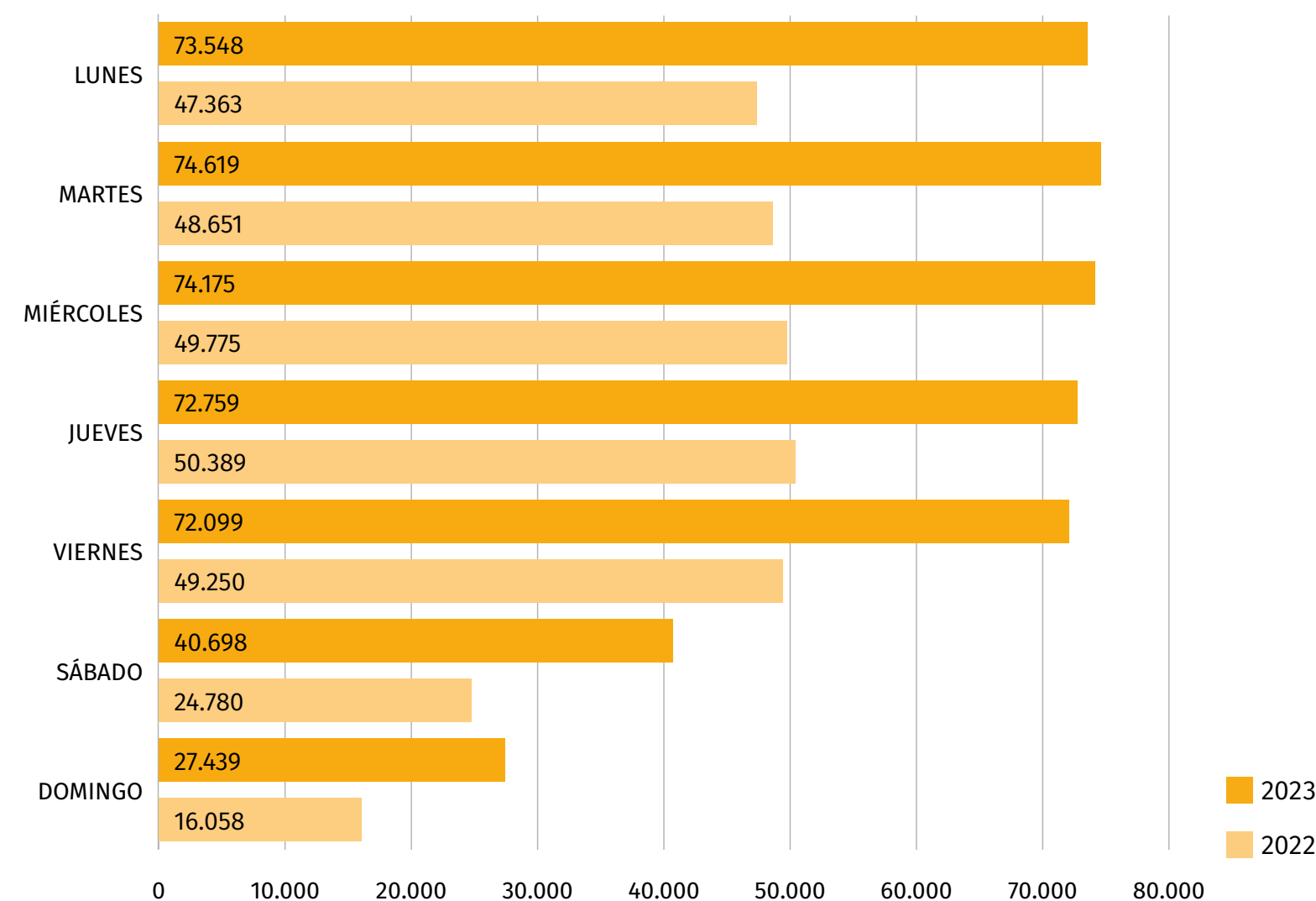
A lo largo de todo el año la demanda semanal evolucionó de acuerdo con las previsiones estacionales recogidas en el presupuesto aunque, debido a la gratuidad de los principales abonos, se mantuvo en un nivel superior al estimado en el presupuesto inicial.

Los datos indican que la media de cancelaciones en días laborables durante 2023 se situó en 75.755 pasajeros. En la Línea 1 fue de 69.034 pasajeros / día, un 47,70 % superior a la media de 2022. En Línea 2 la demanda media en día laborable ha sido de 6.721 cancelaciones / día, un 64,80 % superior a la media del año anterior.

En 2023 el día de máxima demanda fue el martes 31/10/23 con 100.619 pasajeros, convirtiéndose en el día de mayor demanda de la historia de Metrotenerife y el primero en que se supera la cifra de 100.000 pasajeros en un día.

La cifra para los fines de semana y festivos en 2023 fue de 33.504 pasajeros por día. En Línea 1 ha ascendido a 30.872 cancelaciones / día, siendo un 62 % superior a la media registrada en 2022. En Línea 2 la demanda para los fines de semana y festivos fue de 2.633 cancelaciones / día, un 81,60 % superior al año anterior.

Demanda por tipo de día (cancelaciones)



Evolución de la demanda

En 2023 la demanda ha ido variando en función de dos factores fundamentales: la gratuidad en el precio de los abonos mensuales y la simplificación de los requisitos para acceder a la misma.

Con la entrada en vigor de la gratuidad en el transporte público, el número de viajeros ha seguido una tendencia al alza durante el 2023, una rápida progresión que también se extendió al resto de indicadores de demanda.

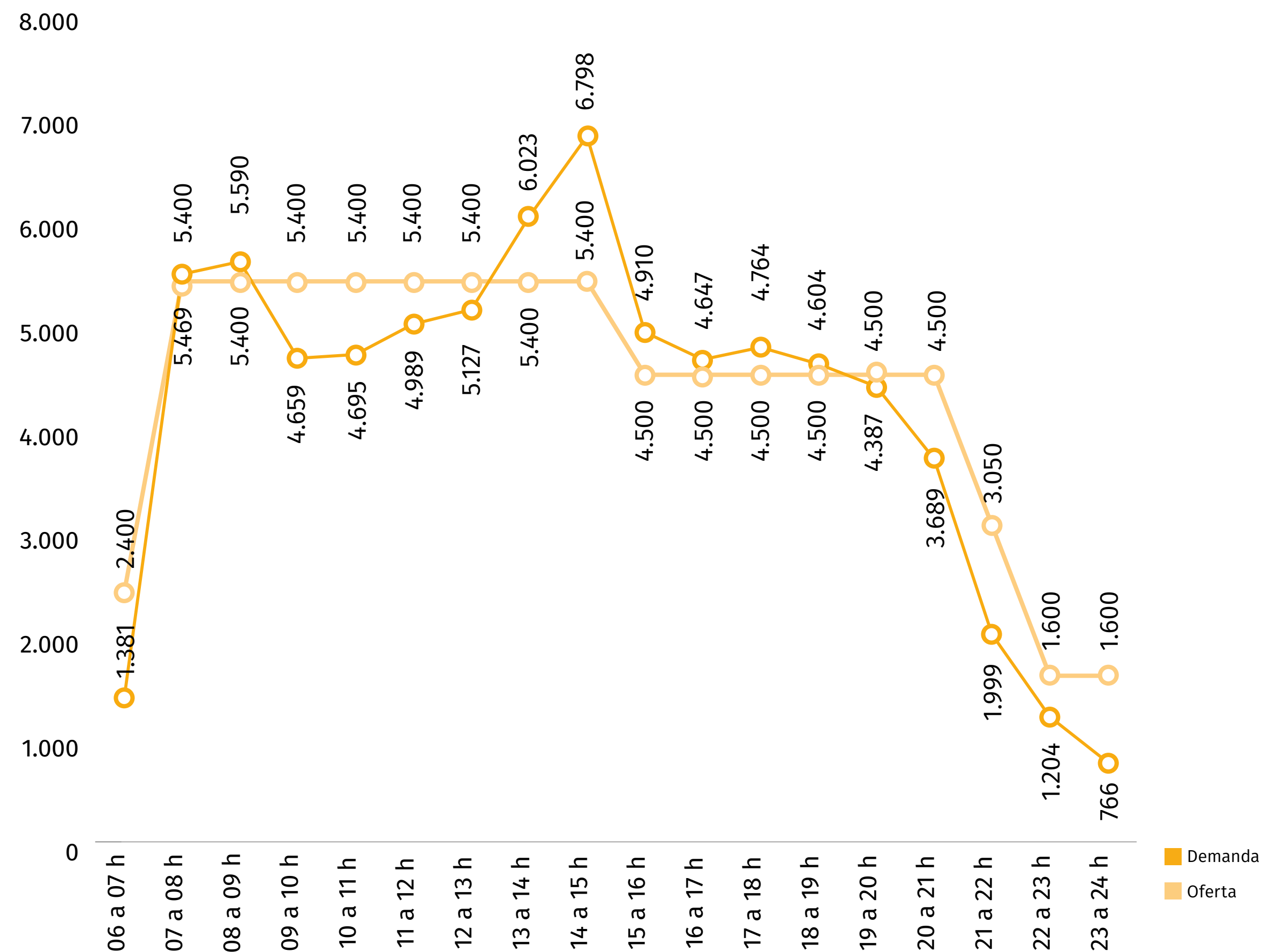
Adicionalmente, aspectos como la estacionalidad o la presencia de días festivos en determinados meses ha afectado a los niveles de demanda obtenidos.

El mes con mayor volumen de pasajeros fue noviembre con 2.307.189 pasajeros (+39,80 % respecto al mismo mes de 2022), mientras que el mes de menor demanda del año fue agosto, con 1.554.705 pasajeros (+68,70 % respecto al mismo mes de 2022).

El momento de máxima demanda en día laborable durante 2023 fue el comprendido entre las 14:00 y las 15:00 horas con una cifra media de 6.798 pasajeros / hora (+43,96 % respecto a la misma franja de 2022). En día festivo el momento de máxima demanda ha sido entre las 19:00 y las 20:00 horas con 2.549 pasajeros / hora (+66,80 % respecto a la misma franja de 2022).

Las paradas con mayor número de pasajeros durante 2023 fueron Trinidad (2.194.810 pasajeros) e Intercambiador (1.911.069 pasajeros), ocupando Teatro Guimerá el tercer puesto (1.582.522 pasajeros) seguida por Weyler (1.564.830 pasajeros). Estas 4 paradas representan el 32 % de la demanda total en 2023.

Demanda media/hora en día laborable (2023) en ambos sentidos



Demanda por título

Durante 2023 se incrementaron notablemente las cifras de demanda en la utilización de los diferentes bonos y abonos respecto al año anterior en ambos soportes, tanto en la tarjeta ten+ como a través de la app ten+móvil.

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 principal motivo ha sido la gratuidad mantenida durante todo el año en los abonos mensuales. Esto ha favorecido un aumento notable en la movilidad, especialmente de aquellos usuarios que utilizan los servicios del tranvía para desplazarse tanto a sus centros de trabajo como a los diferentes centros educativos del área metropolitana.

En el conjunto del año ten+móvil supuso el 25,40 % de la demanda total de Metrotenerife, frente al 23,20 % que representó el año anterior. A cierre de 2023 ten+móvil alcanzó la cifra acumulada de 32.197.189 cancelaciones desde su lanzamiento.

Durante el conjunto del año 2023 la utilización del Abono Joven ha crecido un +70,60 %, mientras que la utilización del Bono Residente Canario ha tenido un incremento del +212 %, alcanzando entre ambos 9.295.861 de cancelaciones más que en 2022.

Servicio nocturno

A lo largo de 2023 el servicio nocturno se ha desarrollado dentro de unos parámetros muy estables, manteniéndose una demanda mayor la noche de los sábados que la de los viernes. Las únicas variaciones significativas se han producido en días puntuales en los que, ya fuese por la celebración de un acto concreto o por alguna peculiaridad concreta del día, se ha disparado o reducido drásticamente la demanda.



Nuestros Clientes

Perfil de Usuario

Metrotenerife tiene como compromiso principal proporcionar un servicio público de calidad, seguro, eficiente y sostenible. Los procesos internos de la compañía a través de estándares de gestión permiten una mejora continua, siendo su fin último mejorar permanentemente la calidad del servicio prestado, velar por la seguridad y satisfacer las expectativas de los clientes, empleados, proveedores, sociedad y resto de grupos de interés.

Como cada año, realizamos 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 sobre la calidad del servicio y la valoración que tienen de Metrotenerife.

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 y seguir ofreciendo un transporte con la máxima calidad posible.

El objetivo del “Estudio de movilidad y demanda de Tranvía de Tenerife. Noviembre 2023”, ha sido conocer diferentes cuestiones relacionadas con el uso que se hace de los títulos de transporte, la forma de adquirirlos, el porcentaje de nuestros clientes que sustituyen el coche privado por el uso del tranvía, el grado de satisfacción con el servicio, las motivaciones de desplazamiento, el origen y destino a la

hora de desplazarse, etc., así como ampliar y poder hacer una comparativa con la información que se obtuvo en las diferentes encuestas anteriores.

Para la elaboración del estudio se realizaron las encuestas mediante un muestreo aleatorio estratificado con control de cuotas por parada, andén, periodo horario, sexo y edad, basadas en la muestra que definimos previamente.

Dicha encuesta se realizó en el periodo de 7:00 a 20:00 horas. El trabajo de campo se llevó a cabo el miércoles 29 de noviembre de 2023.

Se obtuvo una muestra total efectiva de 1.478 encuestas, que supone un error del 2,51 % para un nivel de confianza del 95 %.

Una vez analizados todos los datos recabados, nos muestran que el usuario medio de del tranvía 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 (41,7 %), especialmente trabajadores por cuenta ajena, y estudiantes (37 %).

El 7 % de los encuestados no utilizaba el tranvía hace un año, un 5 % menos que en la encuesta anterior de mayo (12 %). Este dato está muy relacionado con los principales

motivos de viaje, puesto que el 39 % de los desplazamientos corresponden con movilidad obligada (trabajo o estudios). La mayoría de los viajeros disponen de bonos o abonos de distinto tipo.

Si atendemos a los datos de usabilidad de las líneas, observamos que la Línea 1 se usa sobre todo para ir a casa (28 %), a trabajar (18,9 %) y a estudiar (19,6 %). También se usa más que la Línea 2 para visitar a un amigo o pasear.

La Línea 2, además de para ir a casa (35 %), se utiliza bastante también para ir a trabajar (18,3 %) o ir al médico o hacer papeleo (8 %).

Respecto al acceso y dispersión:

- El modo de acceso prioritario es a pie, ya que el 70,4 % de los usuarios llega caminando a las paradas del tranvía.
- El modo de dispersión es también el mismo, si bien esta proporción aumenta, pasando al 85 % de los viajeros que se van del tranvía a pie.

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



Perfil de Usuario



Si nos referimos al tipo de billete que utilizan nuestros clientes, la mayoría de los viajeros utiliza el Abono Mensual Joven (40,3 %), seguido del Abono Mensual Residente Canario (38,6 %) y del Bono Monedero (6,3 %).

El Abono Mensual Residente Canario (Bono Residente Canario) es usado mayoritariamente por mujeres (65 %), de edad comprendida entre 25 y 60 años, que se desplaza por trabajo (el 30 % de sus usuarios son trabajadoras) y no tiene coche (60 %), por lo que se trata de un perfil muy cautivo.

Respecto al formato del billete, el 69 % usa un billete sin contacto frente al 31 % que usa para viajar la aplicación ten+móvil. El perfil del usuario de ten+móvil es mujer, trabajadora entre 15 y 25 años, con Android y la mayoría recomienda su utilización (97 %).

En cuanto al formato del Bono Monedero, el 90 % lo hacen con el formato de tarjeta de plástico y el 10 % que utilizan tarjeta de papel.

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 Residente Canario (48,4 %) y Abono Mensual Joven (26 %).

Preguntados por el motivo de este cambio, alrededor del 66 % dicen haberlo hecho por la reducción de precio o la implantación de la gratuidad.

Respecto a la pregunta sobre dispositivos móviles, el 96 % de los encuestados tienen un smartphone y el 83,2 % de los usuarios pertenece a alguna red social, dato ligeramente superior al de la anterior encuesta de mayo del mismo año (81,3 %).

En caso de no existir el Tranvía, la mayoría de los viajeros utilizaría el transporte público (el 68,6 % de los usuarios elige la guagua).

Respecto al uso del coche, el 86,27 % han disminuido su uso gracias a la existencia del tranvía:

- El 38,30 % lo usan menos.
- El 19,15 % han sustituido el coche por tranvía.
- Y para el 28,82 % el tranvía es su principal medio de transporte.



Valoración del servicio

La valoración media del servicio, en una escala de 0 a 10, es de 8,18 frente al 8,12 de la encuesta anterior. Es decir, cuenta con una valoración muy buena por parte de los usuarios de la red del tranvía de la isla. Excluyendo la variable precio de esta valoración, la media se sitúa en 8,12 puntos respecto al 8,08 de la encuesta de mayo de 2023. Por tanto, se puede decir que en general los usuarios de Metrotenerife consideran excelente el servicio que prestamos.

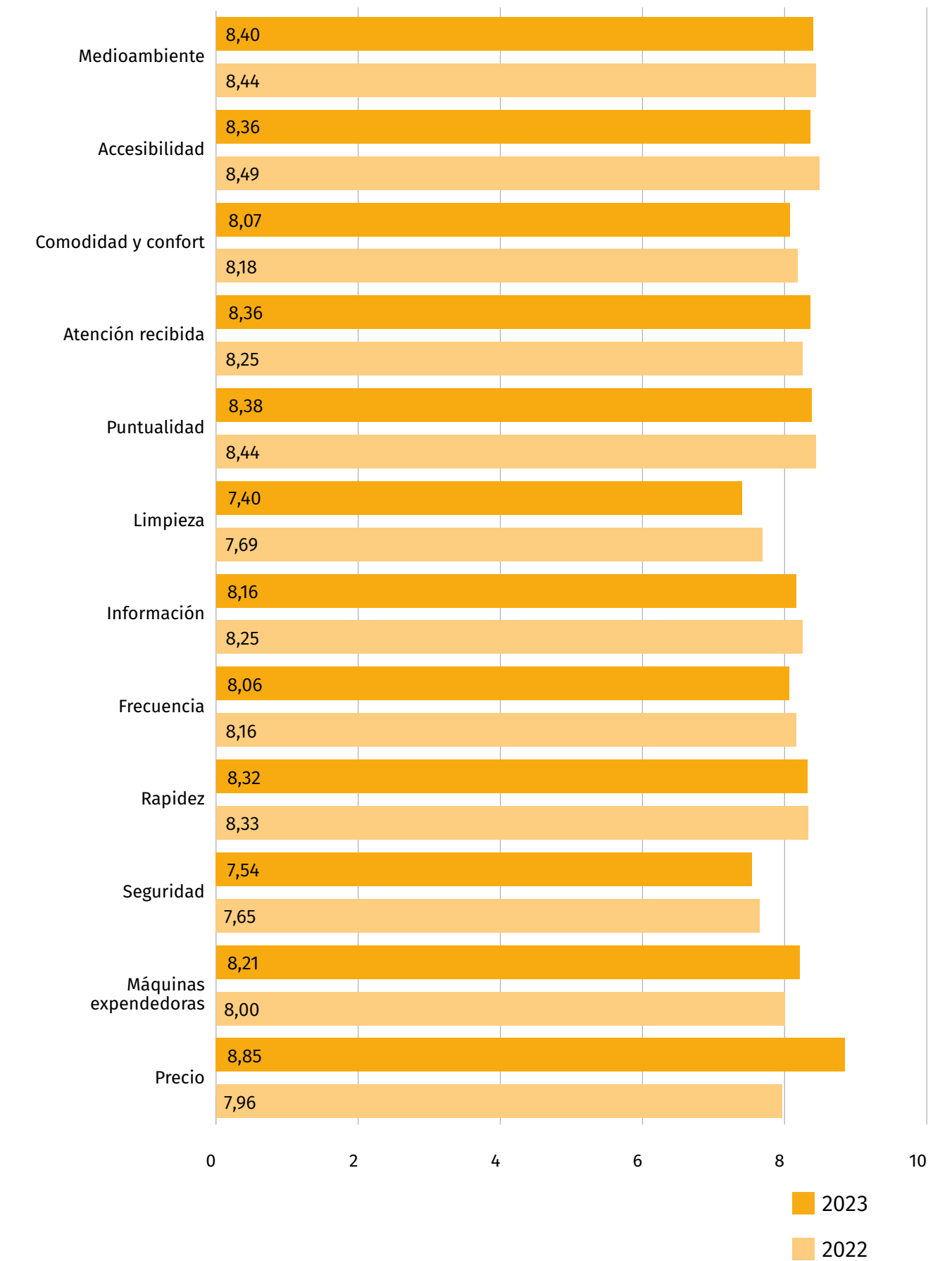
Durante la encuesta se pregunta por una serie de aspectos para que el usuario indique la importancia que da al cumplimiento de cada uno de ellos. De esta pregunta se obtiene que los aspectos que se consideran más importantes son: el precio (9,08), la seguridad (9,05) y la puntualidad (8,98). También son importantes la accesibilidad (8,93) y la frecuencia (8,86). En cambio, los aspectos con menor importancia tienen para los usuarios son máquinas (8,58), información (8,68) y medioambiente (8,69).

Entrando en detalle en la valoración de cada uno de los aspectos se aprecia que, en general, oscila entre los 7,40 y 8,85 puntos de valoración. Los aspectos mejor valorados son Precio (8,85), seguida de Medioambiente (8,40) y Puntualidad (8,36). Los aspectos peor valorados son Limpieza (7,40), Seguridad (7,54) y Frecuencia (8,06). Según nivel de estudios, valoran mejor el servicio los que cuentan con estudios universitarios seguidos de los que poseen estudios secundarios. Hay una valoración más baja entre los viajeros de 15 a 25 años, aunque algo superior a la encuesta anterior (8,10 frente a 8,04 de mayo).

A pesar de la buena nota, las sugerencias de mejora que los usuarios aportan siguen estando relacionadas con el aumento de los servicios (18,3 %), mejoras en seguridad (10,3 %) y limpiezas (6,93 %). Las medidas anti-COVID pierden relevancia (0 %). Cabe mencionar que el precio vuelve a sufrir un descenso pasando del 1,4 % de la encuesta anterior al 0,7 % actual.

En conclusión, de los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios de Tranvía de Tenerife se extrae que nuestros clientes 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 9,3 %, en noviembre de 2020 fue de 4,6 %, en mayo de 2021 era de 51,3 %, en noviembre de 2021 fue de 51,9 %, en las dos encuestas de 2022 alcanza el 53 %, en mayo de 2023 un 51,6 % y, por último, en la encuesta de noviembre de 2023 se sitúa en el 50.9 %, lo cual sigue aportándonos un buen dato.

Valoración del servicio



+ ASPECTOS MÁS IMPORTANTES

- Precio.** El tranvía es un medio de transporte económico.
- Seguridad** en el tranvía frente a la delincuencia.
- Puntualidad.** El tranvía llega a la hora prevista.

+ VALORACIONES MÁS IMPORTANTES

- Precio.** Se corresponde al servicio recibido.
- Medioambiente,** uso del tranvía reduce la contaminación.
- Puntualidad,** el tranvía llega a la hora prevista.

- ASPECTOS MENOS IMPORTANTES

- Facilidad de uso para comprar billetes en las **expendedoras.**
- Información** en paradas sea suficiente y clara.
- Medioambiente,** el uso del Tranvía reduce la contaminación.

- VALORACIONES MENOS IMPORTANTES

- Limpieza** del tranvía y sus paradas.
- Seguridad** en el tranvía respecto a la delincuencia.
- Frecuencia** de paso del Tranvía es corta.