



COMUNICADO

Rapidez y comodidad, máxima prioridad de los pasajeros aéreos

25 de octubre de 2023 (Chicago) – La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA, por sus siglas en inglés) ha publicado los resultados de su encuesta global de pasajeros (*Global Passenger Survey*, GPS). La rapidez y la comodidad siguen siendo la máxima prioridad para los viajeros aéreos, por lo que confían cada vez más en la identificación biométrica y trámites electrónicos.

“Los pasajeros lo tienen muy claro: no quieren perder mucho tiempo reservando un vuelo o yendo de un lado para otro dentro del aeropuerto. Y para conseguirlo, están cada vez más dispuestos a utilizar datos biométricos y trámites electrónicos que les permitan agilizar los requisitos previos al viaje”, declaró Nick Careen, vicepresidente sénior de Operaciones, Seguridad y Protección de IATA.

Planificación y reserva

Los pasajeros buscan la comodidad a la hora de planificar su viaje y deciden desde qué aeropuerto salir. Prefieren volar desde un aeropuerto cercano, disponer de todas las opciones de reserva y servicios en un único lugar y pagar con su método de pago preferido.

- La proximidad al aeropuerto es la mayor prioridad de los pasajeros a la hora de elegir el punto de partida (71%), por delante del precio del billete (31%).
- Una ligera mayoría de pasajeros prefiere reservar directamente con la aerolínea (52%). Sin embargo, independientemente del canal de reserva utilizado, desearían disponer de toda la oferta completa de tarifas y la posibilidad de acceder fácilmente a todos los productos y servicios complementarios.

“Los viajeros de hoy esperan la misma experiencia online que obtienen con los principales minoristas también a través de internet. El programa [Modern Airline Retailing](#) responde a estas necesidades. Sea cual sea el canal de compra que elijan los pasajeros, las aerolíneas desean brindarles todo un abanico de opciones para que la reserva sea aún más rápida y cómoda. Cuando el sistema *Modern Airline Retailing* esté plenamente implantado, los viajeros podrán hacer el seguimiento de sus compras con un único número de pedido, de forma rápida y sencilla. También simplificará considerablemente la reubicación de los viajeros en caso de cambio o cancelación”, declaró Muhammad Albakri, vicepresidente sénior de Servicios de Distribución y Liquidación Financiera de IATA.

Métodos de pago

- La comodidad es la principal razón por la que los pasajeros eligen un determinado método de pago (62%). Entre los siete métodos de pago diferentes, el más popular es la tarjeta de crédito/débito (73%), seguido del monedero digital (18%) y la transferencia bancaria (18%). Asimismo, existen grandes variaciones regionales en el uso de las tarjetas de crédito/débito, más populares en Latinoamérica (85%), Europa (81%) y Norteamérica (74%), frente a un menor uso en África (57%). La penetración del monedero digital es más popular en la región de Asia-Pacífico, donde el 41% de los encuestados lo citaron como la opción preferida, seguida de Europa (15%) y Oriente Medio (14%). Por su parte, la transferencia bancaria es el método de pago preferido en África (36%), seguida de Oriente Medio (21%). IATA ha desarrollado IATA Pay, un método alternativo para que los viajeros paguen los billetes de avión adquiridos online con cargo a su cuenta bancaria.
- Entre los problemas de pago citados por los encuestados figuran la imposibilidad de utilizar su opción preferida o de pagar a plazos; otros citaron un proceso de pago tedioso o la preocupación por la seguridad en el pago. Además, el 25% de las ventas potenciales de productos o servicios durante el proceso de compra no pudieron completarse debido a dificultades de pago.

"El pago debe considerarse parte de la oferta comercial y no sólo una transacción financiera al final de la operación de venta. Los clientes quieren poder utilizar su método de pago preferido con comodidad y seguridad. Cada mercado es diferente y no hay una solución única. Si el método de pago preferido no está disponible o es demasiado complicado, la venta puede perderse. Garantizar que el cliente pueda utilizar su método de pago preferido siempre que lo desee es una parte clave del programa *Modern Airline Retailing*", dijo Albakri.

Simplificación del proceso de viaje

Los complejos requisitos de visado disuaden a los viajeros que desearían que este proceso pueda realizarse por medios electrónicos. Y aumenta el número de viajeros dispuestos a compartir sus datos de inmigración para agilizar los trámites de inmigración en los aeropuertos.

- El 36% de los viajeros afirmó que los requisitos de inmigración les desanimaron a viajar a un destino concreto. La complejidad del proceso es el principal factor de disuasión para el 49% de los viajeros, el 19% menciona los costes y al 8% le preocupa la privacidad.
- En los casos en que se requiere visado, el 66% de los viajeros prefiere obtenerlo online antes de viajar, el 20% prefiere ir al consulado o embajada y el 14% prefiere obtenerlo en el aeropuerto.
- El 87% de los viajeros indicó que estaría dispuesto a compartir su información de inmigración para agilizar el proceso en el aeropuerto de destino, lo que representa un aumento con respecto al 83% registrado en 2022.

"Los largos y complejos requisitos de visado disuaden a los viajeros y privan a las economías de destino de valiosos ingresos turísticos. Una y otra vez, hemos visto que cuando los países eliminan las exigencias de visado, las economías prosperan gracias al aumento del número de visitantes. Más



allá de la simplificación de los trámites de visado, los viajeros están dispuestos a compartir su información de inmigración si ello redundará en unos procesos aeroportuarios más rápidos y fluidos. Aprovechar la disposición de los viajeros hacia los procesos electrónicos y compartir información con antelación es siempre una solución ventajosa para todos", afirmó Careen.

Procesos aeroportuarios

En el aeropuerto, la rapidez es esencial. Los pasajeros esperan procesos rápidos y tiempos de espera mínimos. Son partidarios de utilizar la biometría para agilizar los trámites, y prefieren realizar todos los trámites posibles online para llegar al aeropuerto listos para volar.

- Los pasajeros ansían pasar el menor tiempo posible en el aeropuerto. El 74% afirma que, cuando viaja solo con equipaje de mano, confía en llegar a la puerta de embarque en no más de 30 minutos desde que entra en el aeropuerto, lo que supone un aumento respecto al 54% de 2022.
- Los pasajeros prefieren llegar al aeropuerto con los trámites listos. El 45 % de los viajeros considera que la inmigración es el trámite que más les interesa realizar fuera del aeropuerto. Esta cifra es superior al 32% de 2022. Le sigue la obtención de la tarjeta de embarque (33%) y la facturación de equipaje (19%). Y el 91% de los pasajeros manifiesta su interés por un programa especial para viajeros de confianza (verificación de antecedentes) que agilice el paso por el control de seguridad.
- Los pasajeros quieren más flexibilidad y control en lo que se refiere al transporte del equipaje. El 67% estaría interesado en la recogida y entrega a domicilio, el 77% afirma que probablemente facturaría una maleta si pudiera etiquetarla y facturarla antes de llegar al aeropuerto y el 87% estaría dispuesto a facturar una maleta si pudiera realizar su seguimiento, aspecto este último que interesa cada vez más a los viajeros: el 57% de estos ha utilizado, o quiere utilizar, etiquetas electrónicas para las maletas, frente al 50% en 2022.
- La confianza en la identificación biométrica sigue creciendo. En los últimos 12 meses, el 46% de los pasajeros ha utilizado la biometría en el aeropuerto, frente al 34% en 2022. Además, el 75% de los pasajeros prefiere utilizar datos biométricos en lugar de pasaportes y tarjetas de embarque tradicionales. De aquellos que han utilizado la identificación biométrica durante sus viajes, el 46% informó de una tasa de satisfacción del 85%. Aunque la protección de datos sigue preocupando a la mitad de los viajeros, el 40% estaría más abierto a las soluciones biométricas si tuviera la certeza de que su información personal está segura, lo que supone un aumento respecto al 33% de 2022.

"Los pasajeros confían en el avance tecnológico para pasar menos tiempo 'siendo procesados', haciendo cola. Y están dispuestos a usar datos biométricos si con ello lo consiguen. Pero necesitamos la cooperación de toda la cadena de valor y de los gobiernos para lograrlo aprovechando la seguridad tecnológica de que disponemos hoy en día", afirmó Careen.

[La iniciativa One ID de IATA](#) está revolucionando los procesos aeroportuarios mediante el uso de la biometría para que los pasajeros no tengan que hacer colas ni a la salida ni a la llegada del aeropuerto. El nuevo estándar *Digitalization of Admissibility* (digitalización de admisibilidad) de IATA representa el último avance gracias a un mecanismo que permite a los pasajeros obtener por medios



electrónicos todas las autorizaciones de viaje necesarias directamente de los gobiernos antes de emprender su itinerario. Al compartir con la aerolínea el *OK to Fly*, los viajeros pueden prescindir de todas las verificaciones de documentos en el aeropuerto y disfrutar de un proceso de viaje más rápido.

"Disponemos de estándares y tecnología para mejorar radicalmente la experiencia de los viajes internacionales. Pero solo podemos avanzar al ritmo que permiten los gobiernos dentro de sus normativas. Por eso, una de las principales prioridades a la hora de hacer realidad los viajes con One ID es trabajar con los gobiernos para demostrar que el control fronterizo puede ser más seguro y, al mismo tiempo, conseguir una experiencia de viaje más cómoda", declaró Careen.

Acerca de la GPS

Los resultados de la GPS se basan en más de 8.000 respuestas recogidas en más de 200 países. La encuesta proporciona información sobre cómo les gustaría a los pasajeros que fuera su experiencia de viaje en avión. Visite www.iata.org/gps para acceder al informe completo.

- IATA -

Más información:

Corporate Communications

Tel: +41 22 770 2967

Email: corpcomms@iata.org

Notas para los editores:

- IATA (International Air Transport Association) representa alrededor de 300 líneas aéreas, que constituyen el 83% del tráfico aéreo global.
- Encuentre toda la información actualizada —comunicados, posiciones políticas y otra información útil— en <https://twitter.com/iata>