



Los pasajeros demandan más información, mayor automatización de los procesos y garantías de privacidad, aunque el trato personal sigue ocupando un lugar importante

2 de octubre, 2018 (Atenas) – La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) ha publicado los resultados de su encuesta global de pasajeros (GPS, por sus siglas en inglés) de 2018. Los pasajeros se apoyan en las nuevas tecnologías para acceder a más opciones de autoservicio, más información y mayor eficiencia en sus viajes aéreos.

Basada en 10.408 respuestas de pasajeros de 145 países, la encuesta proporciona una idea sobre cómo desean los pasajeros que sea su experiencia de viaje en avión:

- Información de viaje en tiempo real a través de dispositivos electrónicos personales;
- identificación biométrica para facilitar el proceso de viaje;
- mayor automatización de los procesos aeroportuarios;
- tiempos de espera inferiores a 10 minutos en los controles de seguridad y aduanas;
- seguimiento del equipaje durante el viaje;
- trato personal ante los contratiempos.

Información en tiempo real

Los pasajeros desean mantenerse informados durante todo el viaje, preferentemente a través de sus dispositivos electrónicos personales.

La información sobre el estado del vuelo (82%), equipaje (49%) y tiempo de espera en el control de seguridad/aduanas (46%) son las tres prioridades principales de los pasajeros después de reservar un vuelo.

El 56% de los pasajeros desea poder realizar el seguimiento de su equipaje en tiempo real durante todo el trayecto. Para este fin, muchas aerolíneas y aeropuertos facilitan ya esta opción en puntos estratégicos del viaje, como entrega y recogida de equipaje (Resolución IATA 753). La industria trabaja también en el desarrollo de un plan global para la introducción de etiquetas RFID a partir de enero de 2020, de modo que el pasajero pueda realizar el seguimiento de su equipaje en todo momento.

Los pasajeros prefieren recibir información sobre su equipaje y cualquier otro aspecto de su viaje a través de sus dispositivos electrónicos personales. El 73% de los pasajeros prefieren

recibir información vía SMS o bien una aplicación para sus *smartphones*. A partir de 2016, el número de pasajeros que prefieren recibir información del viaje a través de una aplicación para *smartphone* ha aumentado un 10%.

Los pasajeros demandan más servicios digitales, pero aumenta la preocupación por la privacidad

La mayoría de los pasajeros (65%) están dispuestos a compartir sus datos personales para agilizar el tema de la seguridad; el 45% están dispuestos a sustituir sus pasaportes por un sistema de identificación biométrica.

El proyecto *One ID* de la IATA tiene como objetivo que los pasajeros puedan realizar todo el proceso con una sola prueba de identidad biométrica (huella digital, cara o iris). Pero el sistema debe ofrecer máximas garantías en materia de protección de datos.

"A medida que nos movemos cada vez más hacia los procesos digitales, los pasajeros deben tener garantías de que sus datos personales están seguros. La IATA está trabajando para establecer un marco de confianza que garantice el intercambio seguro de datos, el cumplimiento de la ley y la privacidad", dijo Nick Careen, vicepresidente senior de la IATA para Aeropuertos, Pasajeros, Carga y Seguridad.

El trato personal sigue siendo importante

Los pasajeros quieren más opciones de autoservicio. El 84% de los pasajeros prefiere el *check-in* automático. La mayoría (47%) prefiere hacerlo vía *smartphone*. Solo el 16% prefiere el sistema tradicional.

Alrededor del 70% de los pasajeros prefiere facturar su equipaje a través de un puesto de autoservicio. Solo uno de cada tres viajeros prefiere la atención directa de un agente. El 39% de pasajeros prefiere la etiqueta de equipaje electrónica, una opción que está en alza (8 puntos porcentuales más desde 2017).

La experiencia general respecto a los procedimientos automatizados en el control de pasaporte recibió una calificación favorable del 74% de los pasajeros. Un porcentaje similar (72%) cree que el control de aduanas automatizado es más rápido, y el 65% cree que mejora la seguridad.

El trato directo sigue siendo la opción preferida en algunos segmentos del mercado y para ciertas situaciones. Por ejemplo, los viajeros mayores (de 65 años en adelante) prefieren los procesos tradicionales de *check-in* (25%, frente a un 17% global) y facturación de equipaje (42%, frente a un 32% global). Cuando hay contratiempos, el 40% de todos los grupos de edad desea resolver la situación por teléfono y el 37%, cara a cara.

Experiencia de compra uniforme

Alrededor del 43% de los pasajeros prefieren utilizar una agencia de viajes, una empresa de gestión de viajes o un departamento de viajes corporativo para reservar sus vuelos.

La implementación de la nueva capacidad de distribución de aerolíneas (NDC, por sus siglas en inglés) de la IATA revoluciona la experiencia de compra de viajes aéreos y sella la brecha entre la oferta de las aerolíneas a través de sus sitios *web* y la oferta de las agencias de viajes, mediante la integración de un lenguaje estándar tecnológico. El sistema NDC permite a las aerolíneas presentar y vender todos sus productos a través de los agentes de viajes, incluidos todos los servicios auxiliares, para que los pasajeros puedan personalizar su viaje en función de sus necesidades.

Puntos críticos del pasajero

Los pasajeros identificaron los controles de seguridad y de aduanas o los procesos de embarque como los aspectos más incómodos del viaje. Deshacerse de elementos personales (57%), sacar del equipaje de mano los ordenadores o grandes dispositivos electrónicos (48%) y la falta de coherencia en los procedimientos de selección entre los diferentes aeropuertos (41%) fueron los aspectos más frustrantes.

Aumentar la eficiencia en las puertas de embarque (64%), más espacio en los compartimentos para el equipaje de mano (42%) y no tener que hacer cola en el puente aéreo (33%) son las tres principales prioridades que mejorarían la experiencia de viaje.

NEXTT

"La encuesta nos dice que los pasajeros desean una experiencia de viaje sin contratiempos y segura, desde la reserva hasta el destino final. Los aeropuertos y las aerolíneas desean satisfacer las expectativas —en constante cambio— de los pasajeros. Pero tomar las decisiones estratégicas correctas entre todas las innovaciones potenciales no es una tarea fácil. Y conseguir que todas ellas converjan en una experiencia perfecta de puerta a puerta necesita una visión común. Por ello, trabajamos mano a mano con el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI, por sus siglas en inglés) en el desarrollo de NEXTT, una nueva experiencia en viajes y tecnologías", señaló Careen.

Si desea acceder al informe completo de la GPS 2018 y los aspectos más destacados, visite www.iata.org/gps