



COMUNICADO

Los pasajeros quieren comodidad y tecnología para mejorar los procesos de viaje. Diferencias regionales.

30 de octubre, 2024 (Bangkok) – La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA, por sus siglas) ha publicado los resultados de su encuesta global de pasajeros (*Global Passenger Survey*), que revela que los viajeros aéreos siguen dando prioridad a la comodidad y a la rapidez. Para una experiencia de viaje más fluida, están impacientes por utilizar la identificación biométrica y completar algunos procesos de viaje antes de llegar al aeropuerto.

“Los pasajeros quieren flexibilidad y transparencia a la hora de planificar y reservar sus viajes, además de rapidez y comodidad en el aeropuerto. Cada vez son más los que se suman a la identificación biométrica, monederos digitales y a los trámites online antes de llegar al aeropuerto para conseguirlo”, afirmó Nick Careen, vicepresidente sénior de Operaciones, Seguridad y Protección de IATA.

Planificación, reserva y pago

- El 68% afirma que la proximidad al aeropuerto es su principal prioridad a la hora de elegir el aeropuerto de salida, seguido de reducir el tiempo total de viaje (33%) y conseguir el mejor precio del billete (25%).
- El 71% afirma que reserva el viaje por internet o a través de una aplicación móvil; el 53% prefiere utilizar el sitio web o la aplicación de la aerolínea, y sólo el 16% prefiere la atención personal.
- El 32% afirma que quiere tener toda la información del viaje centralizada en un solo lugar durante el proceso previo al viaje.
- El 79% prefiere pagar el viaje con tarjeta de crédito o débito (+8 puntos porcentuales respecto a 2023), seguido de los monederos digitales (20%, +2 puntos porcentuales respecto a 2023) y las soluciones de pago inmediato, como IATA Pay, con un 7% (+3 puntos porcentuales respecto a 2023).
- La comodidad fue la principal razón por la que los pasajeros eligieron un método de pago concreto (70%), seguida de las ventajas (39%) y seguridad (33%) que proporciona.

Los pasajeros dan prioridad a la comodidad en la fase de planificación, reserva y pago del viaje. Para ello, están dispuestos a aceptar mayores costes y a utilizar las tecnologías a su alcance, como los monederos digitales. La iniciativa [Modern Airline Retailing](#) de IATA ayuda a las aerolíneas a mejorar la atención al cliente basándose en el programa [New Distribution Capability](#) y la transición a *Offers and*



Orders. El [Airline Retailing Maturity Index](#) asiste a las aerolíneas en su transformación en materia de distribución de sus productos y servicios, y sistemas de pago.

“La tecnología sigue cambiando la forma de planificar, reservar y pagar los viajes. Los viajeros esperan las mismas comodidades a la hora de comprar viajes que las que obtienen en cualquier otra experiencia de compra online. Eso significa simplicidad, claridad y con opciones que se ajusten a sus preferencias, al tiempo que se garantiza la seguridad de sus datos. El sector está dando un paso adelante para satisfacer la demanda de una mejor atención al cliente a través de la iniciativa *Modern Airline Retailing* de IATA. Los pasajeros experimentarán su impacto positivo de forma progresiva en un futuro muy próximo”, declaró Muhammad Albakri, vicepresidente sénior de Servicios de Liquidación y Distribución Financiera de IATA.

Aeropuerto

- El 70% afirma que quiere llegar a la puerta de embarque en 30 minutos o menos cuando viaja sólo con equipaje de mano; el 74% espera no tardar más de 45 minutos si factura la maleta.
- El 85% se declara dispuesto a compartir sus datos de inmigración (pasaporte, visado, etc.) con las autoridades antes de la salida para agilizar los trámites en el aeropuerto. Y el 89% está interesado en un programa de viajeros de confianza para agilizar los controles de seguridad.
- El 45% afirma que los trámites de inmigración deberían completarse antes de llegar al aeropuerto, y el 36% opina lo mismo sobre la facturación. Además, el 70% de los pasajeros afirma que sería más probable que facturara una maleta si pudiera hacerlo con antelación.
- El 46% de los viajeros ha utilizado la identificación biométrica en los procesos aeroportuarios. El mayor uso se observa en los controles de inmigración de entrada y salida (43%). El 84% de los usuarios se mostraron satisfechos. Y el 75% prefiere utilizar la biometría frente a los pasaportes y tarjetas de embarque tradicionales.
- El 50% se declara preocupado por la protección de datos y el 39% estaría más abierto a las soluciones biométricas si se le garantizara la seguridad de sus datos.

La iniciativa [One ID](#) de IATA facilita el camino para que el sector pueda proporcionar procesos de viaje más rápidos y menos complicados de principio a fin, de forma segura y con la ayuda de la biometría y la identificación digital.

“El deseo de los viajeros es claro: esperan un embarque rápido gracias a la tecnología y a procesos más inteligentes que comiencen mucho antes de llegar al aeropuerto. Y la buena noticia es que lo estamos haciendo realidad. Los viajeros ya pueden llegar al aeropuerto listos para volar con los controles de admisibilidad realizados. El uso de la biometría y la identificación digital pueden ofrecer una experiencia sin papeles una vez en el aeropuerto. Esto es estupendo para los pasajeros. Y lo que es más importante, ser más eficientes ayudará a que la infraestructura aeroportuaria absorba mejor el crecimiento de viajeros con el consiguiente beneficio económico, lo que hará aún más atractiva la adopción de estas nuevas tecnologías y procesos”, afirmó Careen.

Las generaciones más jóvenes prefieren las soluciones digitales



Los menores de 25 años se muestran mucho más partidarios de utilizar la tecnología para mejorar sus viajes, pero quieren garantías de seguridad.

- El 51% prefiere monederos digitales para pagar, muy por encima de la media mundial (20%).
- El 90% expresó su interés por utilizar un smartphone con monedero digital, pasaporte y tarjetas de fidelidad para reservar, pagar y navegar por los aeropuertos, lo que supera la media mundial (77%).
- El 48% prefiere la biometría a los pasaportes y tarjetas de embarque tradicionales, frente al 43% de las personas de entre 56 y 75 años.
- El 50% de los menores de 25 años estarían más abiertos a las soluciones biométricas si se les garantizara la seguridad de los datos, frente a la media mundial del 39%.

Tendencias regionales

Pasajeros africanos

Los pasajeros africanos dan prioridad a la comodidad a la hora de elegir aeropuerto, pero a menudo se enfrentan a opciones limitadas debido a la falta de alternativas. Son más los pasajeros de esta región que reservan sus billetes a través de agencias de viajes que en cualquier otra zona. También muestran un mayor interés por adoptar soluciones digitales y tecnología para agilizar los procesos de viaje. Además, los complejos requisitos de visado son un factor disuasorio para los viajeros africanos en comparación con otras regiones.

Pasajeros de Asia-Pacífico

Los viajeros de Asia-Pacífico son los más conscientes del precio a la hora de elegir su aeropuerto de salida. Son los primeros en utilizar aplicaciones móviles y monederos digitales para reservar y pagar sus viajes, más que ninguna otra región. También son más propensos a utilizar la tecnología biométrica en los aeropuertos, aunque su satisfacción con la experiencia es la más baja de todas las regiones. Los complejos requisitos de visado disuaden a más viajeros de Asia-Pacífico que de la mayoría de las demás regiones.

Pasajeros europeos

Los viajeros europeos tienden más a reservar a través de la página web de una aerolínea y a pagar con tarjeta de crédito o débito. A diferencia de otras regiones, tienden a ser ligeramente más cautelosos a la hora de utilizar soluciones digitales y compartir información personal para mejorar su experiencia de viaje. Los europeos también son los menos propensos a compartir datos biométricos para agilizar los procesos y, cuando lo hacen, su satisfacción es menor que la de los viajeros de otras regiones.

Pasajeros de Oriente Medio

Los pasajeros de Oriente Medio son los que más eligen un aeropuerto por sus instalaciones y servicios. Un porcentaje mayor que en la mayoría de las demás regiones reserva sus vuelos a través de un canal que permite la interacción humana. Están entusiasmados con el uso de smartphones para guardar carteras digitales, pasaportes digitales y tarjetas de fidelidad para reservar, pagar y navegar por el aeropuerto. Más de la mitad han utilizado la biometría en lugar del pasaporte para los



trámites aeroportuarios en los últimos 12 meses, y casi todos se muestran satisfechos con la experiencia.

Pasajeros de Norteamérica

Los pasajeros de Norteamérica prefieren pagar sus vuelos con tarjetas de débito o crédito y son los que más utilizan los puntos de fidelidad para pagar. Utilizan activamente la identificación biométrica en los procesos aeroportuarios y declaran estar muy satisfechos con ella. Casi todos están interesados en facilitar datos por adelantado para realizar controles de seguridad más «ágiles» en el aeropuerto.

Pasajeros de América Latina y el Caribe

Los pasajeros de América Latina y el Caribe prefieren reservar sus viajes con tarjeta de crédito o débito. Son los que más valoran la flexibilidad de pago, prefiriendo pagar a plazos más que cualquier otra región. Se inclinan más que cualquier otra región por obtener visados en un consulado o embajada. Utilizan la biometría con menos frecuencia que otras regiones; sin embargo, se muestran muy dispuestos a adoptar la tecnología y manifiestan una gran satisfacción cuando lo hacen.

Tendencias regionales

		Global	AF	AsPac	EUR	NA	OM	LatAm
Elección del aeropuerto	Comodidad	70	53	64	73	77	55	57
	Precio	25	23	28	22	25	24	21
	Aerolínea preferida	22	25	27	17	21	26	16
	Experiencia positiva	14	20	15	13	15	20	8
	Menor tiempo de viaje	33	23	31	37	36	27	26
	Instalaciones aeroportuarias	17	24	22	12	13	29	12
	Única alternativa	16	21	16	15	14	15	26
	Otros	2	1	1	2	2	2	3
Reservas	Web de la aerolínea	37	22	28	44	47	30	36
	Aplicación de la aerolínea	16	10	20	14	14	18	13
	Atención telefónica aerolínea	1	2	1	1	1	1	1
	Oficina de venta de billetes aerolínea	2	8	2	1	1	6	1
	Web de la agencia de viajes	9	6	15	5	6	6	8
	Web de comparación de precios	8	4	11	9	4	8	7
	Departamento de viajes	11	14	10	14	9	13	9
	Plataforma de redes sociales	1	1	3	1	1	1	1
	Agencia de viajes física	4	13	3	4	4	7	10
	Atención telefónica agencia de viajes	9	16	5	7	13	9	13
No lo sé	1	2	2	1	1	1	1	
Método de pago	Tarjeta débito/crédito	79	64	62	88	95	46	89
	Monedero digital	20	8	35	16	10	17	5
	Pago inmediato	7	15	13	3	1	9	5
	Transferencia bancaria	12	35	18	11	2	19	13
	Puntos de fidelidad	21	13	14	17	35	20	27
	Vales de la aerolínea	5	8	5	3	8	10	3
	Crypto	1	3	1	1	1	4	1
	Otros	2	6	1	2	1	4	2
¿Está interesado en utilizar un monedero digital en su	Mucho/algo	77	86	86	72	67	85	76
	Nada	10	6	8	11	12	7	11
	En absoluto	13	7	6	17	21	7	13



smartphone para reservar y gestionar viajes?

¿Le disuade de viajar los requisitos de inmigración?	Sí	30	46	35	29	19	38	30
	No	52	42	42	56	65	45	48
	N/A	18	11	22	16	15	15	22
¿Qué probabilidad hay de que comparta información personal con las autoridades de inmigración para agilizar los trámites de llegada?	Mucho/algo probable	85	87	84	82	84	84	88
	Nada	9	6	11	8	7	8	7
	Muy improbable	7	3	5	7	9	8	5
¿Utiliza la biometría en los procesos aeroportuarios?	Sí	46	36	50	39	48	55	41
	No	49	60	44	56	47	40	53
	No me acuerdo	5	4	5	5	4	5	6
¿Está interesado en un programa de viajero de confianza?	Sí	89	85	86	87	94	88	90
	No	11	15	14	13	6	12	10

Nota: Los encuestados han podido elegir varias opciones de respuesta, lo que refleja la variedad de preferencias en algunas de las preguntas.

- IATA -

Más información:

Corporate Communications

Tel: +41 22 770 2967

Email: corpcomms@iata.org

Notas para los editores:

- IATA (Asociación de Transporte Aéreo Internacional) representa alrededor de 330 líneas aéreas, que constituyen el 80% de tráfico aéreo global.
- [Síguenos en X](#) para mantenerte actualizado con las noticias de la industria, opiniones políticas y otra información útil.
- [Fly Net Zero](#).