



COMUNICADO

No: 56

Los pasajeros reclaman más tecnología digital para controlar su viaje

24 de octubre, 2017 (Barcelona) – La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) ha revelado los resultados de su Encuesta global de pasajeros 2017 (GPS, por sus siglas en inglés). Los pasajeros quieren tener el control total de su viaje y reclaman más tecnología digital.

La GPS, realizada a 10.675 personas de todo el mundo, pone de manifiesto los deseos de los pasajeros aéreos respecto a su experiencia de viaje, entre los que destacan:

- Automatización de un mayor número de procesos aeroportuarios
- Un identificador biométrico único para todas las etapas del viaje
- Información en tiempo real enviada directamente a los dispositivos personales
- Control de seguridad más eficiente y menos intrusivo
- Control de pasaportes sin interrupción

Pasajero digital

Los pasajeros reclaman más procesos digitales. El GPS ha revelado que el 82% de los viajeros desearía poder utilizar un pasaporte digital en sus teléfonos inteligentes para realizar tantas gestiones como sea posible, desde reservar vuelos hasta identificarse en el aeropuerto. Los pasajeros prefieren el sistema de identificación biométrica (64%).

"Los pasajeros creen que con un único sistema de identificación biométrica es suficiente para identificarse cuando sea necesario, como para reservar un vuelo, pasar el control de seguridad o de pasaportes y recoger el equipaje. La iniciativa *One ID* de la IATA avanza deprisa para hacer realidad la identificación mediante la cara, el iris o la huella dactilar y proporcionar, así, una experiencia de viaje fluida. La tecnología existe. Pero su uso en la aviación debe acelerarse. Los gobiernos deben tomar la iniciativa y colaborar con la industria en la creación de un marco de confianza para el establecimiento de estándares globales y protocolos de seguridad necesarios que faciliten el uso de la tecnología. *One ID* no solo optimizará el proceso para los pasajeros, sino que permitirá a los gobiernos utilizar de forma más eficaz los valiosos recursos que proporciona este sistema", dijo Nick Careen, vicepresidente sénior de la IATA para aeropuertos, pasajeros, carga y seguridad.

Los pasajeros exigen mayor control

Los pasajeros quieren gestionar personalmente su viaje aprovechando las opciones más recientes del autoservicio digital, como el control del equipaje. El 68% de los encuestados desea

auto etiquetar sus bolsas con etiquetas electrónicas. Además, el 48% de los pasajeros quiere depositar personalmente el equipaje en el aeropuerto.

La encuesta revela que el número de pasajeros que utiliza el control fronterizo y los quioscos de control de pasaporte automatizados aumentó en un 6% en 2017, alcanzando el 58%, con una tasa de satisfacción del 90%. El embarque es otra de las áreas donde los pasajeros desean tener más control, con un 72% a favor del auto-embarque (un 2% más que en 2016).

"Los pasajeros nunca han estado tan capacitados como lo están hoy. Las soluciones de autoservicio abarcan desde el check-in móvil y la entrega de equipaje, hasta el auto-embarque o el control fronterizo automático. Los usuarios de *smartphones* y tabletas quieren usar estos dispositivos móviles para controlar su experiencia de viaje. Esperan acceder fácilmente a la información de su viaje y en el momento oportuno. Las aerolíneas y los aeropuertos que aprovechan al máximo las innovaciones tecnológicas brindan una mejor experiencia de viaje a sus clientes", dijo Pierre Charbonneau, responsable de Pasajeros y Facilitación de la IATA.

Pasajeros bien informados

Los pasajeros quieren mantenerse informados durante las distintas etapas de su viaje. Según la encuesta, el 85% de los pasajeros desea poder verificar el estado de su vuelo y el 50% desea rastrear su equipaje durante el viaje. Los pasajeros exigen también información detallada para planificar su estancia en el aeropuerto: el 51% quiere conocer el tiempo de espera en el control de seguridad y fronterizo, y el 58% quiere saber cuánto tendrá que esperar en el control de pasaportes a su llegada (un aumento del 17% respecto al dato de 2016).

El 63% de los pasajeros desea más información en tiempo real como un aspecto clave para mejorar su experiencia de viaje en caso de retrasos.

La comunicación vía SMS sigue siendo la opción preferida para recibir notificaciones de viaje. Sin embargo, esta tendencia se está revirtiendo: el 28% de los pasajeros prefiere la comunicación a través de aplicaciones para teléfonos inteligentes y el 26%, a través del correo electrónico.

"Los pasajeros esperan obtener información actualizada sobre cualquier aspecto de su viaje con el mínimo esfuerzo y a través de su canal preferido. Ofrecer este nivel de personalización depende del registro y de la administración de los datos de los pasajeros. Pero ningún miembro del ecosistema de viajes tiene la capacidad, por sí mismo, de mejorar la experiencia de viaje de principio a fin. Se necesita un marco de coordinación global que regule el intercambio, el control y la protección de los datos de los pasajeros. El programa de personalización de la IATA pretende facilitar a los usuarios información fiable y precisa en tiempo real por parte de todos los proveedores de servicios de viaje durante las distintas etapas del viaje", dijo Charbonneau.

Puntos críticos

El paso por el control de seguridad y fronterizo sigue siendo uno de los aspectos que más incomoda a los pasajeros: la retirada de artículos personales (60%), la molestia de sacar los dispositivos electrónicos del equipaje de mano (52%) y la diferencia entre los procedimientos de escaneado en los diferentes aeropuertos (47%).

Para conseguir un control de seguridad seguro, efectivo y lo menos molesto posible, la industria necesita adoptar la nueva tecnología [Smart Security](#).

Utiliza tu propio dispositivo

La GPS revela que el 42% de los pasajeros prefiere usar sus propios dispositivos (Bring Your Own Device, BYOD), para disfrutar de las opciones de entretenimiento a bordo. Una mayor conectividad se traduce en una mayor ganancia tanto para los transportistas como para los pasajeros.

"La importancia de la tecnología de los teléfonos inteligentes, la demanda de una mayor automatización y personalización durante las etapas del viaje y el deseo de mantenerse conectado no es algo nuevo en la aviación. Sin embargo, la encuesta destaca el alcance de las oportunidades y la necesidad de invertir más en esta área por parte de aerolíneas y aeropuertos. Estos deben trabajar juntos para proporcionar a los pasajeros servicios móviles fáciles de usar, opciones de autoservicio y controles de seguridad únicos, de modo que aumente la satisfacción del cliente. Pero la industria no puede hacerlo sola. El apoyo de los gobiernos es esencial. Es hora de cambiar una regulación obsoleta por medidas que propicien la transformación", dijo Careen.

La última edición de la Encuesta global de pasajeros (GPS) recoge las preferencias de los pasajeros de más de 152 países en todo el mundo.

Puede descargar el informe completo en www.iata.org/gps

--IATA--

Más información:

Corporate Communications

Tel: +41 22 770 2967

Email: corpcomms@iata.org

Notas para los editores:

- La IATA (International Air Transport Association) representa alrededor de 275 líneas aéreas que constituyen el 83% del tráfico aéreo internacional.
- Encuentra toda la información actualizada en <http://twitter.com/iata2press>