



COMUNICADO

Nº: 60

Encuesta revela lo que más preocupa a los viajeros por el COVID-19

7 de julio, 2020 (Ginebra) La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA, por sus siglas en inglés) ha publicado los resultados de la opinión pública sobre los viajes. El estudio revela que el deseo de viajar se ha atenuado por la preocupación sobre el riesgo de contagio por el COVID-19 durante el viaje aéreo. La industria aborda las principales preocupaciones de los pasajeros en sus planes de reanudación.

Principales preocupaciones para viajar durante la pandemia del COVID-19

Los viajeros están tomando precauciones para evitar el contagio durante la pandemia del COVID-19. El 77% se lava las manos más a menudo, el 71% evita grandes reuniones y el 67% utiliza mascarilla en espacios públicos. Alrededor del 58% de los entrevistados manifiesta que evita viajar y de éstos, el 33% seguirá evitándolo en el futuro como una medida prolongada para reducir el riesgo de contagio por el COVID-19.

La encuesta identifica tres preocupaciones principales de los viajeros:

En el aeropuerto

1. La aglomeración en el autobús/tren durante el traslado al avión (59%)
2. Colas en mostrador de facturación/control de seguridad/fronteras o embarque (42%)
3. Uso de aseos/baños (38%)

A bordo de un avión

1. Sentarse al lado de alguien que pueda estar infectado (65%)
2. Uso del aseo/baño (42%)
3. Respirar el aire en el avión (37%)

Tras pedir a los encuestados que clasificaran las tres medidas principales que les hacen sentirse más seguros, el 37% mencionó la detección del COVID-19 en los aeropuertos de salida, el 34% aprobó el uso obligatorio de mascarillas y el 33% se refirió a medidas de distanciamiento social en los aviones.

Los pasajeros manifestaron su deseo de participar de forma activa para mantener la seguridad durante los viajes aéreos mediante:

1. El control de temperatura (43%).
2. Utilizar mascarilla durante el viaje (42%).
3. Realizar el *check-in online* para reducir las interacciones personales en los aeropuertos (40%).
4. Realizar test de diagnóstico del COVID-19 antes de viajar (39%).
5. Desinfección de las zonas de asientos (38%).

“No hay duda de que las personas están preocupadas por el COVID-19 cuando viajan. Pero también se sienten seguras con las medidas introducidas por los gobiernos y la industria, recogidas en *Take-off (Despegue)*, la guía desarrollada por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), como el uso de mascarillas, la introducción de tecnología “sin contacto” en los procesos de viaje y las medidas de detección, entre otras, y que nos dicen que estamos en la dirección correcta para restaurar la confianza para viajar. Pero llevará tiempo.

Y para conseguir un éxito rotundo, es necesario que los gobiernos implementen estas medidas a nivel mundial", dijo Alexandre de Juniac, director general y CEO de IATA.

La encuesta pone también de relieve la necesidad de restablecer la confianza de los pasajeros en algunas áreas clave, cuya mejora depende de una información más eficiente por parte de la industria. Las principales preocupaciones de los viajeros a bordo incluyen:

Calidad del aire de cabina: Los viajeros aún no tienen muy claro cómo es la calidad del aire en la cabina de un avión. Si bien el 57% de los viajeros piensa que la calidad del aire es perjudicial, el 55% cree que el aire de cabina es tan limpio como el aire del quirófano de un hospital. La calidad del aire en los aviones modernos es, de hecho, mucho mejor que la que se encuentra en cualquier otro entorno cerrado. El intercambio con aire fresco se realiza cada 2-3 minutos, mientras que en la mayoría de los edificios de oficinas, el aire se intercambia 2-3 veces por hora. Además, los filtros de aire de alta eficiencia (HEPA, por sus siglas en inglés) capturan más del 99,999% de los gérmenes, incluido el coronavirus.

Distanciamiento social: Los gobiernos aconsejan usar mascarilla (o cubrirse la cara) cuando no sea posible el distanciamiento social, como en el caso del transporte público, una medida en línea con la guía *Take-off (Despegue)*, de la OACI. No obstante, a pesar de la cercanía de los pasajeros a bordo, el flujo del aire en cabina es de arriba a abajo, lo que limita la posible propagación de virus o gérmenes hacia atrás o hacia adelante. Existen otras barreras naturales para la transmisión de virus a bordo que limitan el contagio, como la orientación hacia adelante de los pasajeros (que limita la interacción cara a cara), los respaldos de los asientos (que limitan la transmisión entre filas) y la limitación de movimiento de los pasajeros en cabina.

Autoridades de aviación muy respetadas, como la Administración Federal de Aviación de EE. UU., la Agencia Europea de Seguridad Aérea o la OACI no exigen medidas de distanciamiento social a bordo.

"No es ningún secreto que los pasajeros están preocupados sobre el riesgo de transmisión a bordo. Pero deberían sentirse tranquilos ante las numerosas funciones antivirus integradas en el sistema de flujo de aire y la orientación hacia adelante de los asientos, sumado a los controles de detección antes del vuelo y la protección facial como medidas complementarias de protección que están implementando la industria y los gobiernos con el asesoramiento de la OACI y la Organización Mundial de la Salud. Ningún entorno está libre de riesgos, pero pocos están tan controlados como la cabina del avión. Y debemos asegurarnos de que los viajeros lo entienden bien", dijo De Juniac.

No existe una solución inmediata

Si bien casi la mitad de los encuestados (45%) indicó que volvería a viajar pocos meses después de la disminución de la pandemia, el dato cae significativamente respecto al 61% registrado en la encuesta de abril. En general, los resultados de la encuesta revelan que las personas no han perdido las ganas de viajar, pero hay barreras que impiden volver a los niveles anteriores a la crisis:

- La mayoría de los viajeros encuestados piensa volver a viajar para ver a familiares y amigos (57%), para ir de vacaciones (56%) o en viaje de trabajo (55%) tan pronto como sea posible cuando la pandemia remita.
- No obstante, el 66% manifestó que reduciría los viajes por placer o negocios tras la pandemia.
- Y el 64% indicó que pospondría viajar hasta que mejoraran los factores económicos (a nivel personal y en general).

"Esta crisis podría dejar una huella muy larga. Los pasajeros nos dicen que les llevará tiempo recuperar sus viejos hábitos de viaje. Muchas aerolíneas no creen que la demanda recupere los niveles de 2019 hasta 2023 o

2024. Muchos gobiernos han tendido un salvavidas financiero y otras medidas de alivio en el punto álgido de la crisis. En aquellas partes del mundo donde ya se ha iniciado el largo camino hacia la recuperación, es fundamental que los gobiernos continúen comprometidos. La prolongación de las medidas de alivio, como la exención de las reglas de las franjas horarias *use-it-or-lose it*, la reducción de impuestos o las medidas de reducción de costes serán críticas en el futuro", añadió De Juniac.

Una de las mayores barreras para la recuperación de la industria es la cuarentena. Alrededor del 85% de los viajeros manifestó su preocupación por estar en cuarentena durante el viaje, un nivel de preocupación similar al de aquellos que manifestaron una inquietud general por contraer el virus en el viaje (84%). Entre las medidas que los viajeros estaban dispuestos a asumir para adaptarse a los viajes durante o después de la pandemia, solo el 17% informó que sí se sometería a cuarentena.

"La cuarentena aniquila la demanda. Mantener las fronteras cerradas prolonga el daño por las dificultades económicas que causa, mucho más allá del que puede causar a las aerolíneas. Si los gobiernos quieren reanudar su industria turística, es necesario introducir medidas alternativas basadas en el riesgo. Muchas de ellas están recogidas en la guía de la OACI *Take-off (Despegue)*, como el control de salud antes de la salida, que pretende disuadir a las personas sintomáticas de viajar. En este sentido, las aerolíneas están contribuyendo con políticas flexibles de cambio de reserva. En estos últimos días, hemos visto que Reino Unido y la UE están publicando cálculos basados en el riesgo para abrir sus fronteras. Y otros países han elegido la aplicación de tests. Donde hay voluntad de abrirse, hay fórmulas para hacerlo de manera responsable", apuntó De Juniac.

La encuesta

La encuesta realizada en 11 países durante la primera semana de junio de 2020 analiza las preocupaciones de los viajeros durante la pandemia y los plazos más probables para volver a viajar. Esta es la tercera ronda de encuestas, tras las realizadas a finales de febrero y principios de abril. Todos los encuestados habían realizado al menos un vuelo desde julio de 2019.

[Discurso completo de Alexandre de Juniac](#)

[Reacción de los viajeros aéreos ante el COVID-19, presentación realizada por el Dr. David B. Rockland](#)

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 290 líneas aéreas que constituyen el 82% del tráfico aéreo global.
- Encuentre toda la información actualizada —comunicados, posiciones políticas y otra información útil— en <https://twitter.com/iata>