



COMUNICADO

La encuesta global de pasajeros 2026 de IATA revela el interés creciente de los viajeros por la biometría y la IA, pero los requisitos de inmigración les desaniman a viajar

28 de octubre de 2026 (Macao) – La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA, por sus siglas en inglés) ha publicado los resultados de su encuesta global de pasajeros (GPS, por sus siglas en inglés) de 2026 en la que destacan tres tendencias en el comportamiento y expectativas de los pasajeros:

- **La biometría gana popularidad y crece el interés por los pasaportes digitales:** Cada vez más pasajeros adoptan la identificación biométrica para evitar la repetición de los controles y muestran su interés en utilizar pasaportes digitales para la facturación y disfrutar de servicios más personalizados a la hora de realizar la reserva.
- **La inteligencia artificial (IA) está cambiando la forma de planificación del viaje:** Desde la búsqueda del vuelo y la comparación de tarifas, hasta descubrir cuál será su próximo destino, los pasajeros utilizan la IA como parte de la planificación de sus viajes.
- **Los requisitos de entrada suponen una barrera cada vez mayor para viajar:** cada vez son más los pasajeros que afirman que los requisitos de inmigración les han disuadido de visitar un destino.

"Los pasajeros están adoptando la tecnología para una experiencia de viaje más fluida. La inteligencia artificial se está convirtiendo en una herramienta habitual para la planificación de viajes, mientras que la biometría y la identidad digital permiten disfrutar de una experiencia aeroportuaria más rápida y sencilla. Sin embargo, los complejos trámites de inmigración y visados siguen suponiendo un obstáculo para muchos viajeros. Está en manos de los gobiernos simplificar los requisitos de entrada, eliminando la repetición de los controles y agilizando la expedición y verificación de documentos de viaje digitales seguros", afirmó Nick Careen, vicepresidente sénior de Operaciones, Seguridad y Protección de IATA.

La biometría gana popularidad a medida que crece el interés por los pasaportes digitales

Casi seis de cada diez pasajeros afirman haber utilizado la biometría al menos una vez en los últimos 12 meses, y el grado de satisfacción con esta modalidad ha alcanzado su nivel más alto hasta la fecha.

- Más de la mitad de los pasajeros (58%) afirma haber utilizado la biometría en algún momento durante su paso por el aeropuerto en los últimos 12 meses, lo que supone un aumento respecto al 50% registrado en 2025 y un significativo incremento de 24 puntos porcentuales respecto a 2022.

- Los pasajeros que han utilizado la biometría muestran un alto grado de satisfacción: el 87% afirma estar contento con la experiencia, frente al 86% registrado en 2025.
- El 78% de los viajeros afirma que está dispuesto a compartir su información biométrica para evitar tener que mostrar el pasaporte o la tarjeta de embarque en los controles de seguridad del aeropuerto.
- Del porcentaje anterior, el 75% prefiere registrarse una sola vez y con antelación para un reconocimiento automatizado durante todo el recorrido por el aeropuerto.

Los pasajeros también muestran gran interés por el uso de pasaportes digitales para una experiencia de viaje más fluida:

- El 84% está interesado en utilizar un pasaporte digital para la facturación online en lugar del pasaporte físico.
- El 82% muestra interés en compartir un pasaporte digital con una aerolínea en el momento de la reserva —tras el pago— si ello permite disfrutar de servicios más personalizados, como, por ejemplo, información sobre los requisitos de visado.
- Al 82% le gustaría utilizar un smartphone en el que se pueda guardar a la vez un monedero digital, un pasaporte digital y tarjetas de fidelidad, para reservar, pagar y gestionar los trámites aeroportuarios tanto a la salida como a la llegada.

Mantener la confianza en la biometría sigue siendo esencial para su adopción en los procesos de viaje. Las principales preocupaciones de los pasajeros respecto a esta tecnología son: la posible filtración de datos (59%), que la información se comparta con otras entidades (49%) y la falta de transparencia sobre el tratamiento de los datos personales (41%).

“Cada vez son más los pasajeros que utilizan la biometría en sus viajes. Les gusta y piden que se amplíe su uso. Es una buena noticia, ya que las ventajas son numerosas: viajes más fluidos para los pasajeros y procesos más eficientes y seguros para los gobiernos y las aerolíneas. Para que la biometría se convierta en la norma en los viajes internacionales, los gobiernos deben acordar un marco para la emisión y aceptación de pasaportes digitales seguros —o credenciales digitales de viaje—”, declaró Careen.

La IA está cambiando la forma en que los pasajeros planifican sus viajes

La GPS revela que casi la mitad (49%) de los viajeros ha utilizado la IA para planificar sus viajes. En concreto:

- El 21% de los pasajeros ha utilizado la IA para buscar vuelos a un destino concreto —el uso más habitual.
- El 19% la ha utilizado para encontrar vuelos más económicos.
- El 17% la ha utilizado para inspirarse a la hora de elegir un destino.

"La gente está utilizando la IA para planificar sus viajes. Es importante que las aerolíneas no solo se aseguren de que sus ofertas aparezcan en los sistemas de IA, sino que también incorporen enlaces prácticos para convertir una interacción con la IA en una reserva real", afirmó Careen.

Las barreras para viajar aumentan y los requisitos de inmigración disuaden a los pasajeros

La GPS muestra que los requisitos de entrada suponen una barrera cada vez mayor para viajar, incluso aunque los pasajeros adopten la tecnología. Los requisitos de inmigración han disuadido al 43% de los pasajeros de visitar un destino, frente al 33% registrado en 2025.

- De los pasajeros a los que un conflicto geopolítico ha disuadido de viajar a un destino concreto, el 72% afirma que la seguridad fue la razón principal, mientras que el 13% cita la incertidumbre sobre la posibilidad de realizar el viaje.
- De los pasajeros desanimados por los requisitos de inmigración, el 53% afirma que el proceso es demasiado complejo. La privacidad (17%) y el coste (17%) fueron motivos mucho menos frecuentes.

Los pasajeros también desean que los trámites de visado sean más rápidos, se realicen en una fase más temprana del proceso de viaje y sean digitales:

- El 86% se muestra dispuesto a compartir la información de inmigración de forma digital antes de la salida para agilizar los trámites, lo que supone un incremento con respecto al 83% registrado en 2025.
- El 45% preferiría completar los trámites de inmigración antes de llegar al aeropuerto, frente al 41% en 2025.
- El 60% prefiere solicitar el visado por Internet, frente al 25% que prefiere hacerlo en persona en un consulado o embajada.

"Los pasajeros quieren solicitar los visados por Internet y completar los trámites de inmigración antes de llegar al aeropuerto. Los visados electrónicos pueden satisfacer esa necesidad, pero las aerolíneas solo pueden verificarlos de manera eficiente si los gobiernos utilizan estándares comunes. Más de 100 países expiden visados electrónicos, pero el modo en que se comprueban es muy poco uniforme. Las herramientas para solucionarlo ya existen, y los gobiernos deberían adoptarlas", afirmó Careen.

Tendencias regionales

África: Los viajeros africanos se encuentran entre los más satisfechos. Son los que con mayor probabilidad han visto frustrados sus planes de visitar un destino debido a los requisitos de inmigración, debido principalmente a la complejidad, seguida del coste. La adopción de la biometría se encuentra en los índices más bajos a nivel global, aunque el interés por las soluciones digitales para viajar está entre los más altos.

Asia-Pacífico: Los viajeros de Asia-Pacífico son los más satisfechos a nivel global. Ocupan el segundo puesto en su interés por el uso de la biometría, si bien persiste una gran preocupación por la posible vulneración de datos. Los requisitos de inmigración también les disuaden de viajar, sobre todo por la complejidad del proceso.

Europa: Los viajeros europeos registran el nivel más bajo de satisfacción general. Es la región más cautelosa a la hora de adoptar la tecnología digital para viajar. El uso tanto de la inteligencia artificial como de la biometría se sitúa por debajo de la media mundial, y los pasajeros europeos son los menos dispuestos a utilizar la biometría y los pasaportes digitales durante la reserva y la facturación en línea.

Norteamérica: Los viajeros norteamericanos son los que más utilizan la biometría, pero también los que muestran mayor preocupación por el riesgo de la filtración de datos. La preocupación por el intercambio de datos con otras organizaciones y la falta de transparencia sobre cómo se gestionan dichos datos se sitúan por encima de la media de la encuesta. Es la región menos proclive a que los requisitos de inmigración desanimen a los viajeros a visitar un destino.

Latinoamérica y el Caribe: Los viajeros de Latinoamérica y el Caribe son los segundos más satisfechos a nivel mundial y registran el mayor incremento en este sentido respecto a 2025. Se encuentran entre los que más tienden a preferir completar los trámites de inmigración con antelación y muestran una gran disposición a compartir la información de inmigración por vía digital también con antelación. El uso de datos biométricos está por debajo de la media en comparación con otras regiones, mientras que la preocupación respecto a cómo se comparten y gestionan los datos personales es la más alta de todas las regiones.

Oriente Medio: Los viajeros de Oriente Medio lideran el ranking en el uso de la IA para planificar sus viajes, así como en el uso de pasaportes digitales e identificación biométrica. La satisfacción por las ventajas de la biometría es también la más alta de todas las regiones. Respecto a los requisitos de inmigración, la preocupación por el coste es mayor en comparación con las demás regiones, si bien la complejidad sigue siendo la principal preocupación.

Región	Satisfacción con los viajes aéreos (cambio vs. 2025)	Experiencia con la identificación biométrica en 2026 (cambio vs. 2025)	Disposición a compartir datos biométricos para los trámites aeroportuarios	Interés en utilizar pasaporte digital para facturación online.	Uso de la IA para planificar los viajes	Desánimo de viajar por los requisitos de inmigración
Global	87% (+1)	58% (+8)	78%	84%	49%	43%
África	89% (0)	49% (+4)	82%	87%	52%	52%
Asia-Pacífico	90% (+1)	61% (+6)	81%	86%	57%	49%
Europa	84% (-1)	47% (+6)	70%	79%	35%	38%
Norteamérica	85% (+3)	63% (+6)	77%	83%	47%	35%
Oriente Medio	90% (+2)	61% (-6)	84%	91%	72%	43%
Latinoamérica y el Caribe	85% (+5)	51% (+1)	81%	86%	43%	41%



el
Caribe

Fuente: *Encuesta global de pasajeros 2026 de IATA*. Todas las cifras representan el porcentaje del total de encuestados en cada región. Las variaciones se expresan en puntos porcentuales con respecto a 2025.

Acerca de la GPS

Los resultados de la GPS se basan en más de 10.000 respuestas de pasajeros de más de 200 países. La encuesta proporciona una visión sobre las expectativas de los pasajeros respecto a su experiencia de viaje. Visita la página de la [Global Passenger Survey](#) para acceder a los resultados completos.

- 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 370 líneas aéreas, que constituyen el 85% del tráfico aéreo global.
- [Síguenos en X](#) para mantenerte actualizado con las noticias de la industria, opiniones políticas y otra información útil.
- [Fly Net Zero](#).