



Acreditación digital y tecnología móvil rediseñan el futuro de los viajes aéreos según GPS 2025 de IATA

5 de noviembre de 2025 (Estambul) - La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA, por sus siglas en inglés) ha publicado los resultados de su encuesta global de pasajeros de 2025 (GPS, por sus siglas en inglés) en la que destacan dos tendencias clave que están redefiniendo la experiencia de viaje de los pasajeros:

- **Aumento del uso de los dispositivos móviles:** crece el número de viajeros que gestionan todas las etapas de su viaje a través de un *smartphone*.
- **Expansión del uso de la biometría:** el uso de la biometría y de la identidad digital se está acelerando para agilizar los trámites en los aeropuertos, algo que los viajeros valoran de forma muy positiva.

"Los pasajeros quieren gestionar sus viajes de la misma manera que gestionan muchos otros aspectos de sus vidas: a través de sus teléfonos inteligentes y mediante la identificación digital. A medida que aumenta la experiencia con los procesos digitales, desde la reserva hasta la recogida de equipaje, aumenta también el nivel de satisfacción de los viajeros, que demandan más servicios digitales. Y así lo reflejan en la GPS este año. Pero debemos mantener la ciberseguridad en el top de nuestras prioridades y seguir generando la confianza que los viajeros necesitan. La ciberseguridad es fundamental para la transformación digital de los procesos de principio a fin: desde la reserva, el pago y la experiencia de viaje en general", afirmó Nick Careen, vicepresidente sénior de Operaciones, Seguridad y Protección de IATA.

Aumento del uso de los dispositivos móviles

La GPS confirma que los dispositivos móviles se han convertido en un elemento fundamental para los pasajeros. Los viajeros utilizan cada vez más sus teléfonos inteligentes para reservar vuelos, gestionar pagos, para los programas de fidelización, y realizar los trámites de facturación, control de pasaportes, embarque y equipaje. El interés por la gestión de los viajes a través de los dispositivos móviles es mayor que nunca.

- Los hábitos para la reserva y el pago están caminando hacia los medios digitales. Más de la mitad de los viajeros (54%) quieren tratar directamente con las aerolíneas, y lo hacen cada vez más a través de aplicaciones móviles. Los sitios web de las aerolíneas siguen siendo la opción de reserva más frecuente (31%), pero el dato desciende respecto al 37% en 2024. En 2025, las aplicaciones web son la opción preferida por el 19% de los viajeros, lo que supone un aumento con respecto al 16% en 2024, un cambio impulsado por los viajeros más jóvenes (25%), lo que indica que la tendencia hacia los medios digitales probablemente se reforzará con el tiempo.

Las preferencias de pago también evolucionan. Aunque las tarjetas de crédito y débito siguen siendo las más utilizadas (72%), esto supone un descenso significativo con respecto a 2024 (79%). El uso de monederos digitales ha aumentado significativamente (del 20% en 2024 al

28% en 2025), y los métodos de pago instantáneo, como IATA Pay, también han crecido (del 6% en 2024 al 8% en 2025).

- Los pasajeros quieren más funcionalidades en sus teléfonos inteligentes: el 78% de los pasajeros desea utilizar un teléfono inteligente que combine una cartera digital, un pasaporte digital y tarjetas de fidelización para reservar, pagar y navegar por los procesos aeroportuarios. El uso de etiquetas electrónicas para el equipaje también está aumentando, pasando del 28% en 2024 al 35% en 2025, lo que permite a los pasajeros generar sus etiquetas de equipaje directamente desde un dispositivo móvil durante la facturación.

Expansión del uso de la biometría

El uso de la biometría en los aeropuertos se está expandiendo, y la satisfacción de los pasajeros alcanza su nivel más alto hasta la fecha.

- La mitad de los pasajeros (50%) ha utilizado la biometría en algún momento en el aeropuerto, frente al 46% en 2024. El uso es más común en los controles de seguridad (44%) y en controles fronterizos: salida (41%) y entrada (35%). Cabe destacar que el uso de la biometría ha aumentado casi 20 puntos porcentuales desde 2022.
- Los pasajeros que utilizan la biometría muestran un alto nivel de satisfacción, con un 85% que afirma estar satisfecho con la experiencia.
- El 74% de los viajeros afirma que están dispuestos a compartir su información biométrica si con ello evitan mostrar el pasaporte o la tarjeta de embarque en los controles de facturación, seguridad, control fronterizo y embarque.
- La privacidad sigue siendo una preocupación, pero hay margen para ganar la confianza de los viajeros: el 42% de los pasajeros que actualmente no desean compartir su información biométrica afirman que se lo replantearían si se garantiza la privacidad de los datos.

“Los pasajeros ya utilizan la biometría en diferentes etapas de su viaje, desde la facturación hasta el embarque. Pero para que la experiencia de los viajes internacionales sea totalmente digital, los gobiernos deben empezar a expedir pasaportes digitales y permitir su reconocimiento seguro a través de las fronteras. Cuando eso se convierta en una práctica habitual, los viajeros, los gobiernos y las aerolíneas disfrutarán de todas las ventajas de la identidad digital con una experiencia aún más cómoda, eficiente y segura”, declaró Careen.

Tendencias regionales

África

Los pasajeros africanos valoran el trato humano; son los que más tienden a reservar a través de agencias de aerolíneas o de los centros de atención telefónica. Sus niveles de satisfacción se encuentran entre los más altos a nivel mundial, ocupando el segundo lugar en la clasificación general. Sin embargo, sufren los mayores obstáculos en el control fronterizo, entre los que destacan la complejidad de los visados y los trámites de inmigración. Simplificar estos procesos impulsaría el crecimiento.

Asia-Pacífico

Los viajeros de Asia-Pacífico son los más expertos en tecnología digital y los que presentan los niveles más altos de satisfacción general entre los viajeros de todo el mundo. Son líderes en el uso de aplicaciones móviles y monederos digitales para reservar y pagar sus viajes, y los menos propensos a utilizar tarjetas de crédito. También se encuentran entre los usuarios más frecuentes en el uso de biometría, aunque su nivel de satisfacción con estas experiencias es la más baja. Este grupo, tan avanzado tecnológicamente, espera que los viajes sean cada vez más rápidos y fluidos.

Europa

Los pasajeros europeos son los más conservadores y cautelosos. Prefieren reservar directamente a través de los sitios web de las aerolíneas y suelen pagar con tarjetas de crédito o débito. En el último año son los que menos han utilizado la biometría, y siguen siendo los más reacios a compartir datos por adelantado o a sustituir los documentos de viaje por documentos de identificación digital. A pesar de su reticencia hacia la tecnología, los viajeros europeos ocupan el cuarto lugar en satisfacción a nivel mundial.

Norteamérica

Los viajeros norteamericanos dan prioridad a la comodidad por encima de todo. Son los más propensos a elegir vuelos en función del tiempo total de viaje y del menor número de escalas, y dependen en gran medida de los sitios web de las aerolíneas para realizar sus reservas. A pesar de este enfoque, se encuentran entre los viajeros menos satisfechos a nivel mundial, ocupando el penúltimo lugar entre todas las regiones. Aunque utilizan la biometría ampliamente, son a los que más les preocupa su privacidad. La eficiencia y la confianza en la seguridad de los datos son las principales prioridades para esta región.

América Latina y el Caribe

Los viajeros de América Latina y el Caribe valoran la interacción personal al realizar reservas y prefieren pagar con tarjetas de crédito o débito. Son más propensos que cualquier otra región a obtener visados en un consulado o embajada. Aunque utilizan la biometría con menos frecuencia, muestran una gran disposición a adoptar la tecnología y se muestran muy satisfechos cuando lo hacen. El servicio personalizado y la comodidad son las principales prioridades para esta región; sin embargo, en general, son los viajeros menos satisfechos a nivel mundial.

Oriente Medio

La fidelidad es uno de los aspectos que más valoran los pasajeros de Oriente Medio. Prefieren los aeropuertos con servicios reconocidos y viajar con sus aerolíneas favoritas. Están muy comprometidos con el mundo digital, utilizan ampliamente los monederos electrónicos y muestran un gran entusiasmo por las credenciales de viaje a través de sus teléfonos inteligentes. Se encuentran entre los viajeros más satisfechos a nivel mundial, ocupando el tercer lugar en la clasificación general. La fidelidad y la calidad del servicio siguen siendo las principales prioridades en esta región.

Análisis según el género y la edad de los pasajeros

Pasajeros masculinos

Los viajeros masculinos suelen ser más entusiastas a la hora de adoptar herramientas digitales, y utilizan las aplicaciones de las aerolíneas antes que las mujeres. Muestran un interés superior a la media por los viajes que solo requieren un smartphone. También utilizan la biometría ligeramente más en los procesos de viaje.

Pasajeros femeninos

Las viajeras son algo más reacias hacia el uso de la tecnología digital en los viajes, pero su uso está en constante aumento, en línea con las tendencias generales. Prefieren las aerolíneas con buena reputación y se guían más por la fiabilidad y la confianza en base a sus experiencias pasadas a la hora de contratar un viaje.

Pasajeros jóvenes ≤26 años

Los viajeros más jóvenes son los más proactivos en el uso de la tecnología para mejorar sus viajes, pero quieren mayores garantías en materia de privacidad y seguridad. Son mucho más propensos a reservar vuelos a través de aplicaciones que los grupos de mayor edad, que siguen dependiendo de los sitios web. También muestran una mayor preferencia por los monederos digitales y la biometría frente a los documentos tradicionales. A pesar de su preparación digital, son el grupo más difícil de satisfacer, como revela la GPS.

Acerca de la Global Passenger Survey

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 cómo les gustaría a los pasajeros que fuera su experiencia de viaje. Visita la sección [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 350 líneas aéreas, que constituyen el 80% 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](#).