



aMADEUS

Rebuild Travel
Encuesta sobre la
información sanitaria digital
España
2021

Introducción

A medida que la crisis del COVID-19 ha ido evolucionando, Amadeus, uno de los líderes mundiales en tecnología de viajes, se ha comprometido a entender mejor lo que el viajero quiere durante y después de este momento único. Con el fin de obtener más información sobre cómo puede reconstruirse el sector de los viajes, esta última investigación sobre los viajeros se centra en conocer mejor sus principales preocupaciones en torno a los datos sanitarios digitales, sus niveles de comodidad a la hora de compartir y almacenar sus datos, y las soluciones que pueden ayudar a aliviar sus preocupaciones para futuros viajes.

Censuswide encuestó a los participantes entre el 18 y el 26 de febrero de 2021 en nueve mercados, incluidos Reino Unido, España, Alemania, Rusia, Emiratos Árabes Unidos, Francia, India, Singapur y Estados Unidos, que habían viajado al extranjero en los últimos 18 meses, con 1.000 encuestados por mercado. La encuesta pretende conocer el sentimiento de los consumidores respecto a los viajes seguros a la luz de la COVID-19 y la receptividad de los viajeros a la hora de proporcionar información sanitaria digital para permitir la apertura de los viajes. La encuesta también aborda el tema del sentimiento de los viajeros, que formó parte de nuestra primera encuesta, en septiembre de 2020, para ver si hay cambios notables. A continuación, se presentan algunos de los datos clave para el mercado español.

Aquí se pueden encontrar informes similares centrados en los otros ocho países, además de un informe global.



Los pasaportes sanitarios digitales ayudarán a que los viajeros españoles sean más proclives a viajar

- **Más de dos tercios (68%) estarían dispuestos* a almacenar electrónicamente sus datos sanitarios de viaje si ello les permitiera viajar antes, mientras que casi tres cuartas partes (73%) estarían dispuestos* si ello les permitiera pasar más rápidamente por el aeropuerto con menos interacciones físicas.**
- **El 40% de los viajeros españoles estaría encantado de que se utilizara un pasaporte sanitario digital en todo momento al viajar,** mientras que el 10% no se sentiría cómodo utilizando un pasaporte sanitario digital para futuros viajes bajo ninguna circunstancia.
- Los encuestados de Barcelona son menos propensos a sentirse cómodos utilizando un pasaporte sanitario digital en todo momento cuando viajan (38%), en comparación con los viajeros de Sevilla (43%).
- Los viajeros españoles confían más en proporcionar datos de salud para viajar (56%) o reservar y registrarse en un hotel (49%) que para trabajar en una oficina (36%) o visitar un restaurante o bar (33%).

Los problemas de seguridad y privacidad siguen siendo el principal reto para la aceptación del pasaporte sanitario digital

- **Las principales preocupaciones de los viajeros españoles en relación con el almacenamiento de datos son los riesgos de seguridad con la información personal que se piratea (36%), la falta de transparencia y control sobre el lugar donde se comparten los datos (35%), y la preocupación por la privacidad en torno a la información sanitaria que debe compartirse (31%).**
- En general, solo el 16% de los viajeros españoles está preocupado por la pérdida de información mientras viaja o antes de un viaje y el 18% por mantener los datos actualizados y al día con las últimas regulaciones.
- **El escepticismo en torno a los pasaportes sanitarios digitales es mayor entre la Generación X y los Baby Boomers** (el 11% de los Baby Boomers y la Generación X dijeron que no se sentirían cómodos utilizando un pasaporte sanitario digital bajo ninguna circunstancia, lo que disminuye al 9% entre la Generación Z). Esta tendencia se invierte cuando se trata de preocupaciones de seguridad, con algo más de una cuarta parte (26%) de la Generación Z preocupada por la privacidad de la información sanitaria que debe compartirse, lo que aumenta al 40% entre los Baby Boomers.
- También hay variaciones en los distintos tipos de viajeros, ya que los viajeros de negocios (22%) están menos preocupados por la información sanitaria que debe compartirse que los viajeros de ocio (32%).

Los controles y equilibrios que deben establecerse para aliviar las preocupaciones sobre la privacidad y fomentar la confianza de los viajeros en los pasaportes sanitarios digitales

- **Más de la mitad de los viajeros españoles (52%) se sentirían cómodos utilizando un pasaporte digital si fuera aceptado por la mayoría de los países y estuviera regulado por normas internacionales**, mientras que el 49% se sentiría cómodo si sólo se incluyeran los datos específicos de COVID-19 en cualquier pasaporte sanitario.
- Los viajeros de negocios se sentirían más cómodos utilizando un pasaporte digital si fuera aceptado por la mayoría de los países y estuviera regulado por normas internacionales (40%), pero esto aumenta al 54% para los viajeros de ocio.
- **Casi dos tercios de los viajeros españoles (61%) serían más propensos** a almacenar los datos de salud en una app en la que una compañía de viajes se haya asociado con una empresa sanitaria de confianza.**
- Dos tercios de los encuestados (66%) estuvieron de acuerdo*** en que se sentirían cómodos compartiendo los datos de salud si la aerolínea con la que viajan frecuentemente ofreciera una forma de almacenar los datos de salud del viaje en una aplicación, mientras que solo el 60% estuvo de acuerdo*** en que estarían abiertos a descargar una nueva aplicación de terceros para almacenar los datos de salud, independientemente de la aerolínea o compañía de viajes que utilicen.
- Disponer de una aplicación de viaje que pueda utilizarse durante todo el trayecto haría que el 40% de los viajeros españoles fueran más propensos a viajar una vez que se levanten las restricciones, reduciría el estrés en torno al viaje (38%) y mejoraría en gran medida la experiencia general del viaje (37%).

Siguen existiendo preocupaciones en torno a los viajes ante el COVID-19

- La **mayor preocupación de los viajeros españoles es mezclarse con las multitudes en los aeropuertos o en los centros de transporte (55%)**, seguida de la confianza en que un alojamiento cumpla con las directrices de salud y seguridad necesarias (49%). **Solo el 6% de los viajeros no tiene ninguna preocupación a la hora de viajar con motivo de la COVID-19.**
- Los distintos tipos de viajeros se preocupan por cosas diferentes: el **24% de las personas que viajan por negocios están menos preocupadas por llevar una mascarilla durante periodos prolongados (24%) que las personas que viajan por ocio, pero se preocupan más por la seguridad y la limpieza del transporte público (46%).**
- La ansiedad ante el hecho de que otros viajeros no lleven mascarilla en los espacios públicos y en los medios de transporte era más aguda en las personas de 40 a 54 años y 55 a 74 años (49% y 60% respectivamente) que en las generaciones más jóvenes.

Las tecnologías que aumentarían la confianza en los viajes entre los encuestados españoles en los próximos 12 meses

- Los pagos móviles sin contacto (49%), las aplicaciones móviles para proporcionar notificaciones y alertas durante el viaje (50%) y el embarque móvil (48%) son las tecnologías más populares que los encuestados señalaron que aumentarían su confianza para viajar en los próximos 12 meses.
- Los encuestados que viajan por placer son más propensos a preferir las aplicaciones móviles para proporcionar notificaciones y alertas durante el viaje (51% frente al 45% de los encuestados que son viajeros de negocios) y los pagos sin contacto (49% frente al 44% de los encuestados que son viajeros de negocios).
- Los viajeros españoles se sentirían más cómodos utilizando la tecnología biométrica de reconocimiento facial en las puertas de embarque (54%) y en la facturación de los hoteles (49%), que en las tiendas libres de impuestos de los aeropuertos (27%) y en las conferencias y eventos (26%).
- El 33% de la Generación Z vería aumentada su confianza para viajar en los próximos 12 meses gracias al embarque móvil, pero esa cifra aumenta al 59% para la Generación X. **Una quinta parte de los Baby Boomers (20%) dijo que ninguna tecnología aumentaría su confianza para viajar en los próximos 12 meses (en comparación con solo el 5% de los Millennials).**



Conclusión

Amadeus se ha comprometido a apoyar al sector para reiniciar y reconstruir los viajes. Reconoce que la verificación sanitaria digital será cada vez más importante tanto para aumentar la confianza de los viajeros como para ayudar a la apertura de las fronteras internacionales.

Aunque el interés por la verificación digital de la salud entre los viajeros, los gobiernos y el sector es elevado, también presenta retos para la industria que deben ser abordados por múltiples partes interesadas. Por ello, Amadeus ha desarrollado el *SafeTravel Ecosystem*, un programa mundial diseñado para ayudar al sector a superar estos retos y acelerar la recuperación.

Los pasaportes o certificados sanitarios digitales -ya sea para demostrar los controles de salud o el estado de las vacunas- deben estar totalmente integrados en los sistemas de las aerolíneas o los aeropuertos para evitar crear puntos críticos o de fricción para los clientes a lo largo del viaje. Además, los viajeros necesitan saber que su información personal está a salvo y segura, y que tienen el control de cómo se utiliza.

Por ello, Amadeus ha añadido nuevas funcionalidades a *Traveler ID*, una plataforma segura para sus clientes, proveedores de viajes, que conecta, digitaliza y automatiza la identificación del viajero y la validación de documentos a lo largo del viaje, cumpliendo al mismo tiempo los requisitos normativos. Esta plataforma conecta los puntos de contacto de la certificación sanitaria de principio a fin, integrando a las múltiples partes implicadas en el proceso, proporcionando una forma segura y sin fricciones para que los pasajeros demuestren que tienen la documentación sanitaria necesaria. La privacidad y la seguridad son fundamentales en el diseño de la identificación del viajero, garantizando que los pasajeros elijan cuándo y dónde quieren proporcionar pruebas digitales de su estado de salud.

Y lo que es más importante, para las aerolíneas y los aeropuertos, esta solución puede integrarse directamente en sus propios canales digitales, eliminando la complejidad operativa y facilitando una experiencia fluida para el viajero. Amadeus también es capaz de conectar las iniciativas de validación de identidad y salud existentes, como *CommonPass* y *ICC AOKpass*, para acelerar la adopción mundial, que es fundamental para desbloquear los viajes internacionales en los próximos meses.

Más allá de los datos sanitarios digitales, la encuesta muestra que existe un apetito por la tecnología capaz de responder a las preocupaciones de los viajeros actuales, ya sea un mejor acceso a la información, garantizar el distanciamiento social o reducir el contacto físico.

Un año después del inicio de las restricciones a los viajes, el despliegue de la tecnología se ha acelerado en todo el sector, con el fin de fomentar una mayor confianza entre los viajeros y ayudar al sector a adaptarse. Amadeus sigue trabajando en colaboración con clientes y socios para innovar y desplegar tecnología que mejore tanto la experiencia del viajero como la eficiencia operativa.

Notas al editor

*La estadística se obtuvo combinando las respuestas "Muy dispuesto" y "Algo dispuesto".

**La estadística se obtuvo combinando las respuestas "Mucho más probable" y "Algo más probable".

*** La estadística se obtuvo combinando las respuestas "Muy de acuerdo" y "Algo de acuerdo".

Como referencia: Generación Z = 16-24 años; Millennials = 25-39 años; Generación X = 40-54 años; Baby Boomers = 55-74 años; 75+ Generación Silenciosa