

ESTUDIOS DE MERCADOS TURÍSTICOS EMISORES

85%

56%

69%



3.

INDIA 2025

Estructura del Sector Turístico

Instituto de Turismo de España (Turespaña)

www.tourspain.es

© Publicado por Instituto de Turismo de España (Turespaña)
Texto: Consejería de Turismo de España en BOMBAY
NIPO: 219-25-003-0.
Mayo 2025



TABLA DE CONTENIDO

Datos clave

Sector de la producción

Sector de la distribución

Comercialización on line

Asociacionismo en el sector

DATOS CLAVE

El mercado turístico indio tiene tradicionalmente un marcado carácter doméstico y no se esperan cambios significativos. El elevado precio de los vuelos internacionales unido a una política gubernamental de promoción agresiva del turismo dentro de las fronteras del país determina que los viajes domésticos sigan siendo una parte muy importante del sector turístico indio, los cuales se verán impulsados desde y hacia las ciudades de segunda y tercera categoría, según se vayan desarrollando las infraestructuras y las clases medias.

Sin embargo, el turismo al extranjero tiene creciente importancia. Por un lado, los indios que viajan al exterior suelen ser de clase alta o media-alta y, aunque en términos de porcentaje representan una parte relativamente pequeña de la población, en términos absolutos la cantidad es muy importante. Así, según datos de Global Data, el número de hogares que ingresan más de 20.000 dólares PPA es de 76,5 millones; más de 40.000 dólares PPA, 22 millones de hogares; y más de 75.000 dólares PPA, 6,6 millones de hogares (un 2% de la población).

Ello hace que la India sea un mercado emisor de gran potencial.

4

Los paquetes vacacionales y las reservas de hoteles suponen la mayor parte de las ventas, tanto domésticas como internacionales. Las reservas de alojamientos privados y camping cuentan con una cuota menor y no es previsible un cambio importante en el futuro cercano.

Entre los paquetes vacacionales, según los últimos datos disponibles de Global Data, predominan las ventas de paquetes cerrados (*static packages*), que suponen aproximadamente el 75% de las ventas totales, seguidos por las reservas de vuelos, con un 11,50% en 2024.

En cuanto a los proveedores, las ventas a través de agentes de viajes (incluyendo ventas tanto online como offline) alcanzan el 93% de las ventas totales, seguidas por las realizadas a través de turoperadores, con un 6% en 2024. Los porcentajes han sido muy similares durante los últimos años y lo seguirán siendo en los próximos años, según los datos y estimaciones de Global Data.

Con respecto a los canales de venta, actualmente se da un reparto de casi 50%-50% entre los canales online y offline si bien se prevé una tendencia ligeramente a favor de las ventas online durante los próximos años. En todo caso, los viajeros indios continúan apreciando la orientación, los consejos y la seguridad que ofrecen las agencias de viaje tradicionales.

Si bien existen diferencias en las distintas regiones y estados del país en cuanto a la importancia de los distintos turoperadores y agencias, según las características culturales de cada una de aquellos, en términos generales, el sector turístico está dominado por los siguientes turoperadores y empresas públicas, todos ellos integrados verticalmente:



ESTRUCTURA DEL SECTOR TURÍSTICO

INDIA 2025

- Indian Railways Catering and Tourism Corporation (IRCTC)
- EbixCash
- Thomas Cook India Ltd.¹
- MakeMyTrip
- Yatra
- Cleatrip
- Expedia
- International Travel House
- Ibibo Group
- Balmer Lawrie & Co. Ltd.
- FCM Travel Solutions
- SOTC Travel

De acuerdo con los últimos datos disponibles del Ministerio de Turismo (*India Tourism Statistics 2023*), India cuenta con 1.300 proveedores de servicios de turoperación reconocidos por el Ministerio. A continuación, se expone su categorización y número correspondiente:

5

Categoría	Nº
Turoperadores – turismo receptor (con experiencia)	531
Turoperadores – turismo receptor (<i>startups</i>)	74
Turoperadores domésticos (con experiencia)	199
Turoperadores domésticos (<i>startups</i>)	56
Agentes de viaje (con experiencia)	230
Agentes de viaje (<i>startups</i>)	34
Operadores de transporte turístico (con experiencia)	103
Operadores de transporte turístico (<i>startups</i>)	4
MICE (con experiencia)	6
MICE (<i>startups</i>)	1
Turoperadores – turismo de aventura (con experiencia)	54
Turoperadores – turismo de aventura (<i>startups</i>)	8
Total	1.300

En cuanto a su distribución por estados, la región de Delhi cuenta con el mayor número de proveedores reconocidos (512), seguida por Maharashtra (117) y Haryana (92). El ministerio anima a solicitar dicho reconocimiento, aunque se trata de un programa voluntario. Con el fin de incrementar el número de proveedores reconocidos y de asegurar la calidad de los servicios turísticos en el país, la solicitud puede tramitarse online.

Hay que tener en cuenta que las agencias que realizan operaciones mayoristas y turoperación son de difícil encuadre, dado que muchas empresas suelen llevar a cabo actividades de todo tipo en proporciones y combinaciones diversas. Por lo tanto, distinguir a los turoperadores y agentes de viajes como empresas de producción o de distribución no resulta del todo adecuado para analizar la estructura del sector turístico indio.

¹ Como se viene recordando en los sucesivos informes, la empresa india Thomas Cook India no forma parte del quebrado grupo británico Thomas Cook UK, y sigue funcionando en India con normalidad



No obstante, puede entenderse por empresas de producción, los turoperadores grandes que realizan compras al por mayor y venden a empresas grandes, medianas y pequeñas, o bien a otros intermediarios. También suelen vender directamente a los consumidores. Por su parte, las empresas de distribución serían las empresas que se dedican principalmente a vender a los consumidores directamente, pero también pueden ser turoperadores que realizan, además de ventas al por menor, operaciones mayoristas o de consolidación.

Así, compañías como Thomas Cook, FCM Travel Solutions o SOTC, pueden aparecer en ambos sectores.

En los recientes años el sector turístico también ha ido introduciendo nuevas prácticas para optimizar la atención a sus clientes, por ejemplo, mejoras en los seguros de viaje y su cobertura sanitaria, flexibilidad para reprogramar o cancelar un viaje, facilidades de pago o soluciones digitales para agilizar la tramitación.

SECTOR DE LA PRODUCCIÓN

6

En la India no existen empresas que sean exclusivamente de producción. Se califican como consolidadoras aquellas empresas que disponen de una amplia oferta de productos y realizan diversas operaciones de compra y venta al por mayor, principalmente de billetes aéreos. Las más conocidas en este sector son: Akbar Travels, Atlas Tours & Travels, Thomas Cook, FCM Travel Solutions, Riya Travels, JTB Tours y Club 7.

En la creación de paquetes turísticos destacan las siguientes empresas: Krisia Holidays, Amigo Travels, Ottila International, Travel Optionz y Blue Star Air Travel Services.

Kesari, Vacation Exotica, Flamingo Travels, Trail Blazer Tours India, Ascon Travel y Veena World tienen una importancia relativamente menor a nivel nacional, si bien poseen una buena especialización.

No se publican datos oficiales de la cuota de mercado ni del número de clientes, ni tampoco de volúmenes de facturación de los principales turoperadores. Ello puede atribuirse, entre otras razones, a que no todos los operadores están reconocidos a través del procedimiento gubernamental establecido.

Akbar Travels

www.akbartravels.com

Tras haber empezado sus operaciones en 1978, actualmente es una de las empresas más grandes en la India por número de sedes, servicios ofrecidos, plantilla laboral e ingresos. Es bien conocida por su éxito en la región del Golfo y en viajes a los Emiratos Árabes Unidos (EAU).

Atlas Tours & Travels Pvt. Ltd.

www.atlastravels.com

Tras haber empezado sus operaciones en 1988, últimamente esta empresa es reconocida por sus paquetes turísticos hacia Oriente Medio (EAU) y concretamente se especializa en grupos que realizan viajes religiosos como los recorridos de peregrinos a Hajj, Umrah y Zayat.

Thomas Cook

www.thomascook.in

Es uno de los turoperadores más destacados del sector turístico indio. Su primera oficina fue establecida en la India en el año 1881. Actualmente el grupo de empresas The Thomas Cook India Group tiene presencia en 28 países (incluyendo la UE) a través de diversas marcas B2C y B2B como SOTC Travel, TCI (Travel Corporation India) y SITA, especializadas en viajes personalizados, lujo y MICE. La compañía mantiene una fuerte presencia nacional y continúa creciendo.

FCM Travel Solutions India

<https://www.fcmtravel.com/en-in>

7

FCM Travel Solutions India es la división del grupo internacional Flight Centre Travel Group (FCTG). Tiene su sede en Bombay con oficinas en otras ciudades relevantes como Nueva Delhi, Calcuta, Bangalore y Chennai. Está especializada en el segmento corporativo y MICE, ofreciendo servicios como viajes de negocios, organización de eventos, viajes VIP, tramitación de visados y gestión de viajes para pymes a través de su marca Corporate Traveller. También opera en el segmento vacacional premium mediante la marca Travel Tours.

Riya Travels

www.riya.travel

Fundada en 1980, Riya Travel es una agencia consolidada con más de 65 oficinas a nivel mundial, incluyendo países como EE.UU., Canadá y EAU, aparte de varias oficinas en la India. Aunque tradicionalmente enfocada al mercado de la diáspora india, ha ampliado su oferta emisora desde India hacia destinos internacionales, incluida Europa. Opera en los segmentos B2C y B2B, y ofrece servicios de ticketing, reservas, visados y viajes personalizados. También gestiona paquetes turísticos para familias, peregrinaciones religiosas y turismo de compras.

JTB Tours

<https://www.jtb-india.com/en/company/index.html>

JTB India forma parte del grupo japonés JTB Corporation, uno de los mayores operadores turísticos del mundo. Establecida en Gurugram en 2011, cuenta con oficinas en Bombay, Bangalore, Chennai y Calcuta. Su actividad se centra en el segmento **MICE, viajes a medida y viajes de lujo**, tanto nacionales como internacionales.



Club 7

<https://www.club7holidays.com/>

Establecida en 1988, cuenta con más de tres décadas de experiencia en el sector turístico. Aparte de su sede en Bombay, tiene más de 20 filiales a nivel nacional. Está especializada en paquetes personalizados exclusivos, viajes a lugares exóticos, viajes en grupos pequeños, viajes familiares y viajes corporativos/MICE, entre otros.

SECTOR DE LA DISTRIBUCIÓN

En cuanto al sector de la distribución, se observa una tendencia al alza en el valor de las ventas de los intermediarios, especialmente vía canales online, impulsada por el uso creciente de internet y teléfonos móviles. Este incremento también se debe a los descuentos, opciones de reservas flexibles y facilidades para el reembolso que se ofrecen a los consumidores. La variación es aún más evidente cuando se compara la evolución de las cuotas de venta online entre 2019 (año pre-pandemia) y 2024, de un 22% a un 49% de las ventas totales, respectivamente (Global Data).

8

Sin embargo, como ya se ha señalado, las ventas offline a través de agentes de viaje siguen siendo muy relevantes en el mercado indio, principalmente por la confianza, la conveniencia y la experiencia que ofrecen a los consumidores para las reservas de hoteles, paquetes vacacionales y recomendaciones de viajes. Esto es especialmente así en las zonas rurales y ciudades de tercera categoría (*tier 3 cities*) donde la digitalización todavía no ha alcanzado los niveles de las zonas urbanas. Además, para los viajeros que todavía no están acostumbrados a pagos digitales, las agencias de viaje ofrecen la posibilidad de realizar las reservas a través de medios de pago tradicionales.

Los grandes turoperadores distribuyen sus productos a través de puntos de venta propios, de establecimientos franquiciados y además vía minoristas independientes (a veces llamados sub-agentes) en las ciudades de menor volumen de población.

Históricamente los turoperadores más importantes del sector de la distribución para las reservas de viajes a España son Thomas Cook, FCM Travel Solutions, SOTC y Kesari. Todos ellos tienen una sede central y una extensa red de oficinas de distribución, tanto propias como franquiciadas.

La empresa gubernamental Indian Railways Catering & Tourism Corp. Ltd. (IRCTC) sigue liderando el sector de la distribución. Su principal volumen de negocio es la venta de billetes y servicio de transporte. Hay que destacar que el ferrocarril indio es percibido como el modo de transporte más económico y seguro para desplazarse internamente. Ofrece la posibilidad de realizar trayectos de larga distancia a un coste asequible. También vende billetes de otros medios de transporte y paquetes turísticos. MakeMyTrip es otra empresa destacable en el sector con una cuota de mercado relevante. Las otras empresas de distribución importantes en el mercado son: Yatra, Cleartrip, EaseMyTrip, Expedia, Thomas Cook y International Travel House Ltd.



En un segundo nivel de importancia, pero operando de manera similar cabe citar a empresas como Dewan Travels, Veena World, EbixCash, N. Chirag, Vacations Exotica, Via.com, Bonton Holidays y JTB Tours, entre otras. En cada región o ciudad hay algunos operadores que son líderes de ese mercado concreto. Disponen de una buena cartera de clientes y en muchos casos marcan las tendencias en ese mercado regional. Estos turoperadores también confeccionan sus propios catálogos con itinerarios cerrados o con sugerencias a partir de demandas individuales.

Como ejemplo de ellos reseñamos:

- Delhi: N. Chirag, D. Pauls, Dewan Travels, Trail Blazer Tours India, FCM Travel Solutions
- Calcuta (Kolkata): Gainwell Travels
- Bombay (Mumbai): Thomas Cook, FCM Travel Solutions, SOTC, Faraway Places
- Pune: Kesari, JTB Tours, Far Away Holidays
- Estado de Gujarat: Flamingo, Pathfinders, JTB Tours
- Estado de Karnataka: Vacations Exotica
- Estado de Tamil Nadu: Ascon Travels, Baywatch

Como se puede observar, el sector sigue concentrado en grandes grupos que dominan el mercado. Además, existen muchos pequeños agentes no acreditados por IATA que también tienen volúmenes apreciables de negocio, incluyendo MICE.

9

A continuación, se detallan algunos turoperadores importantes del sector de distribución:

Dewan Travels Pvt. Ltd.

www.dewanholidays.com

Desde sus comienzos en 1989, Dewan Travels ha ganado preeminencia en el norte de la India con dos oficinas principales en Delhi. También fue una de las primeras empresas que desarrolló paquetes vacacionales para viajar por Europa. Algunos de los servicios especializados que ofrece son: Viajes en grupo (especialmente a Europa) y viajes para grupos de edad avanzada, entre otros.

Kesari

www.kesari.in

Se trata de una empresa familiar que empezó en 1984 en Bombay, siendo muy popular para viajes en familia, especialmente en el estado de Maharashtra. También ofrece viajes MICE, viajes personalizados y viajes para el segmento *budget*. Tiene su oficina principal en Bombay, y sucursales, oficinas franquiciadas y socios preferentes de ventas en diversas ciudades del país.



Veena World

www.veenaworld.com

Fue establecida por la exdirectora de Kesari que dejó la empresa para crear su propia compañía. Desde su inauguración en el 2013, ha expandido sus operaciones abriendo oficinas y/o colaborando con socios comerciales. Su oficina principal está en Bombay. Además, cuenta con más de 30 oficinas (incluyendo en las ciudades clave en el estado de Maharashtra – Bombay, Thane y Pune) y varios socios preferentes de ventas, incluyendo algunos internacionales. Como Kesari, es bastante popular especialmente en Maharashtra para viajes en familia.

EbixCash

www.ebixcash.com

Establecida en 2006, es una empresa que ofrece diversos servicios relacionados con transacciones/soluciones financieras. Combina canales de distribución *front-end* con funciones de tecnología *back-end*, en industrias como soluciones de pagos, viajes, seguros y tecnología financiera. Una mayor parte de sus negocios corresponde a soluciones para el sector de viajes (cambio de divisas, pagos digitales, soluciones de logística, entre otros). Es una de las empresas importantes en el segmento MICE y viajes B2B, si bien también ofrece servicios en el segmento B2C. Mientras que la división de viajes Ebix Travels ha reportado ganancias récord en 2024, la empresa matriz Ebix Inc., enfrentó desafíos financieros, incluyendo una declaración de bancarrota en diciembre de 2023 y fue adquirida por el Grupo Vikas en 2024.

N. Chirag

www.nchirag.com

Establecida en 1990, es una de las agencias de viajes más reconocidas en Delhi. Ofrece múltiples servicios como paquetes especializados, viajes de luna de miel, MICE y viajes en grupo, entre otros.

Vacations Exotica

www.vacationsexotica.com

Vacations Exotica comenzó sus operaciones en 2007 y luego dicha marca fue adquirida por la empresa pública Balmer & Lawrie & Co. Ltd. en 2014. Además de su oficina central en Bombay, tiene una buena red en diversas regiones de la India a través de sus propias oficinas y oficinas franquiciadas en ciudades clave como Calcuta, Chennai, Hyderabad y Delhi. Es conocida por organizar viajes programados en grupo.

Bonton Holidays Pvt. Ltd.

www.bontontholidays.com

Establecida en 2009, la empresa pertenece a Bonton Group of Companies y comenzó sus operaciones desde Ahmedabad (estado de Gujarat). Está especializada en servicios como paquetes vacacionales (domésticos e internacionales), reservas de alojamiento en hoteles, reservas de vuelos, seguros de viaje, entre otros.

Además, también destacan los siguientes turoperadores en el sector de distribución que también están mencionados anteriormente en el sector de producción.

Thomas Cook

www.thomascook.in

JTB Tours

<https://www.jtb-india.com/en/company/index.html>

FCM Travel Solutions India

<https://www.fcmtravel.com/en-in>

PLATAFORMA DE RESERVAS Y CONTRATACIÓN ON LINE

India ha visto una penetración creciente de internet durante la última década. Según las últimas estimaciones de Statista, en el año 2025, un 55,3% de la población india tendrá acceso a internet. Aunque estas cifras parecen relativamente bajas, en términos absolutos corresponden a más de 800 millones de usuarios activos en 2025. Esto convierte a India en el segundo país a nivel mundial con más usuarios activos de Internet. La mayoría de ellos acceden a la red través de teléfonos móviles.

La creciente digitalización, incluida la de los medios de pago, ha impulsado el uso de plataformas y agencias online para reservar los diversos componentes de los viajes como los billetes de tren, avión o autobús, el alojamiento o las excursiones. Ello ha propiciado, a su vez, el aumento del número de agencias, turoperadores y canales de comercialización online que atienden a los diversos segmentos del mercado.

Las aerolíneas y los hoteles también tratan de aumentar las reservas directas online a través de sus propias plataformas para reducir las comisiones que otorgan a las OTA por estos servicios. Los medios que emplean con esa finalidad son similares a los empleados por los intermediarios (programas de fidelización y descuentos, entre otros). Al igual que ocurre con las plataformas y agencias on line, los proveedores directos también ofrecen tarjetas de fidelidad y ofertas especiales dirigidas a viajeros frecuentes y la mayoría tienen ahora sus propios sitios web o aplicaciones móviles para eliminar los costes de los intermediarios.

Aunque dichos avances representan una clara competencia para los intermediarios, éstos potencian su capacidad de ofrecer al consumidor la posibilidad de comparar productos más fácilmente, precios y valoraciones de distintos proveedores y unos precios competitivos, además de la confianza en su experiencia y en la personalización del viaje.

Por su parte, las OTA invierten cada vez más en tecnología (especialmente la inteligencia artificial) para mejorar la experiencia de compra del cliente y captar una mayor cuota de turistas.

Junto con IRCTC, empresa gubernamental del Ministerio de Ferrocarriles, algunas agencias de viaje online importantes son las siguientes:

(Nota: Los datos de visitas a los diferentes sitios web que se mencionan más adelante según www.similarweb.com están actualizados a fecha de abril de 2025. Además, las agencias no están enumeradas de acuerdo con el número de visitas, ya que, para evaluar su posición en el mercado, se consideran diferentes factores como su popularidad o reconocimiento en el mercado, su respectiva posición en la categoría relevante, tasa de rebote (*bounce rate*), duración media de cada visita, entre otros.)

IRCTC (Indian Railway Catering & Tourism Corp. Ltd.): Es el portal de Indian Railways y es el que registra el mayor número de visitas (casi 60 millones en abril de 2025) al ser el tren el modo de viaje más usado y con gran conectividad en la India. Desde hace años también ofrece reservas de vuelos, alojamientos, paquetes vacacionales (domésticos e internacionales), viajes de tren de lujo y otros viajes turísticos.

MakeMyTrip.com: Es uno de los portales principales de viajes (cerca de 40 millones de visitas en abril de 2025) y cuenta con más del 50% del mercado según diferentes fuentes. Ofrece reservas de hoteles, billetes aéreos, de autobús y tren, alquiler de coches, reserva de taxis, seguros y paquetes de viajes. En 2017 se fusionó con la empresa Goibibo la que fue una de las fusiones más significativas del segmento de viajes online. No obstante, las dos empresas mantienen sus marcas individuales. Además, cabe señalar que la empresa también tiene una colaboración con Amazon para ofrecer reservas a través de sus web y app. En el año fiscal 2025, MakeMyTrip reportó cifras récord: un aumento del 30% en reservas brutas (\$9.800 millones anuales), crecimiento en todos los segmentos (vuelos, hoteles, paquetes y autobuses)

Goibibo.com: Es un portal que se dedica a la reserva de hoteles, billetes aéreos, paquetes vacacionales, billetes de autobús, entre otros (con más de 15,4 millones de visitas en abril de 2025). Es una plataforma abierta y ofrece productos de distintos proveedores de la industria B2B y B2C. RedBus – una agencia importante de autobuses en la India – también pertenece a Goibibo. Aunque Goibibo se ha fusionado con MakeMyTrip, las dos empresas cuentan con sus propias estrategias diferenciadas: MakeMyTrip se enfoca en los clientes Premium con una amplia gama de ofertas, descuentos, etc., mientras Goibibo suele ofrecer descuentos y cashback para algunas rutas/hoteles específicos y suele atender a los clientes que buscan una buena relación calidad-precio.

Booking.com: Aunque no tiene sede física en la India ni tantas campañas de marketing tan localizadas como otras plataformas, Booking.com cuenta con una fuerte presencia en el país. Según estimaciones de Semrush, la plataforma registró aproximadamente 17,84 millones de visitas desde India en abril de 2025, lo que la posiciona como el sitio web más visitado del sector de *hospitality* en el país. Esto indica que Booking.com es ampliamente utilizada por el público indio, especialmente por viajeros que reservan alojamiento de manera autónoma tanto a nivel nacional como internacional. A parte de alojamiento, la web también ofrece vuelos, alquiler de coches, actividades y otros.

Skyscanner: Este metabuscador internacional ha ganado gran relevancia en el mercado indio como herramienta de comparación de vuelos. En abril de 2025, registró más de 14,35 millones de visitas desde India, consolidándose como una de las principales plataformas de búsqueda de opciones aéreas en el país. Aunque Skyscanner no opera como agencia de viajes directa ni tiene infraestructura local, su capacidad de comparar tarifas de múltiples proveedores atraen especialmente a usuarios jóvenes.

Agoda: Parte del grupo Booking Holdings, Agoda ha ido reforzando progresivamente su presencia en la India, especialmente en el segmento de reservas de alojamiento online. En abril de 2025 tuvo más de 9 millones de visitas procedentes de la India. La empresa ha invertido en infraestructura local, como la apertura de un centro de ingeniería en Gurugram y la creación de un grupo específico de experiencia del cliente para la India. Actualmente, alrededor del 22% de su personal de ingeniería y el 10% del total de empleados de Agoda son indios, lo que subraya la importancia estratégica del país para la compañía

Cleartrip.com: Se dedica a las reservas de hoteles, billetes de avión y paquetes vacacionales con cerca de 5 millones de visitas en abril de 2025. La compañía pertenece a Flipkart – un competidor importante de la empresa Amazon en el mercado indio de comercio online que actualmente sigue diversificándose en el segmento de viajes al igual que Amazon. Pese a dicha compra por Flipkart, Cleartrip mantiene su marca individual.

EaseMyTrip: La empresa empezó sus operaciones en 2008. Tras un enfoque inicial en las operaciones B2B, la empresa también empezó a desarrollar operaciones B2C. Ofrece servicios como reserva de vuelos, alojamiento, paquetes vacacionales y otros servicios de valor añadido. Tuvo aproximadamente 4,8 millones de visitas en abril de 2025.

Yatra.com: Aunque no cuenta con una cuota de mercado tan destacable como otras empresas mencionadas anteriormente, es sin duda uno de los portales clave de India (con más de 2 millones de visitas en abril de 2025). Comenzó sus operaciones en el año 2006. Los segmentos más destacados son reservas de billetes aéreos y hoteles. La reciente adquisición de Globe Travels ha ampliado notablemente la base de clientes corporativos reforzando su posición en el mercado MICE.

Expedia.co.in: Entró en el mercado indio en 2008, y ha conseguido tener una presencia relevante desde entonces (con más de 2 millones de visitas en abril de 2025). Aparte del negocio de reservas de hoteles, billetes aéreos, paquetes vacacionales y alquiler de coches, también ha introducido el programa TAAP (*Travel Agents Affiliate Programme*) asociándose con numerosas agencias de viaje para penetrar en las ciudades de categoría 2 y 3.

Via.com: Establecida en Bangalore en 2007, la empresa ha ganado notoriedad en los últimos años (con casi 900.000 visitas en abril de 2025). La empresa fue adquirida en 2017 por el grupo EbixCash y recientemente ha tenido un notable crecimiento con la expansión de sus operaciones en Filipinas, Indonesia, Singapur y EAU.

Ixigo.com: Creado en 2007, es un meta buscador que compara precios de vuelos, trenes, autobuses, taxis, hoteles, entre otros. Tiene su oficina en Gurugram (en el norte de la India). Tuvo más de 10,3 millones de visitas en abril de 2025.

Pathfindersholidays.com: Establecido en 1999 (anteriormente conocido como Pathfinders), tiene su oficina en Ahmedabad (el estado de Gujarat). Es una empresa mediana que se dedica especialmente a los segmentos de nicho y viajes personalizados. Ofrece diversos paquetes vacacionales domésticos e internacionales, tanto a grupos familiares como a clientes corporativos.

Travelguru.com: Establecido en 2005 y con sede en Bombay, ofrece varios servicios de viaje como reserva de billetes aéreos y paquetes vacacionales. Se especializa en las reservas de hoteles y alojamientos domésticos con considerable variedad del tipo de alojamiento en más de 1.100 ciudades de la India. Su modelo de negocio es B2B y B2C. Cabe señalar que es una filial de la empresa Yatra.com mencionada anteriormente. Tuvo más de 45.000 visitas en abril de 2025.

Musafir.com: Teniendo sus operaciones principales en EAU, empezó a trabajar en la India en el año 2010. Tiene varias oficinas en EAU y sus oficinas de India están en Bombay y Kochi. Ofrece reservas de vuelos, hoteles y vacaciones a destinos domésticos e internacionales, con muchas de sus ofertas centrándose en países con proximidad geográfica a la India: EAU, Tailandia, Singapur, entre otros. Tuvo más de 144.000 visitas en abril de 2025.

Kayak.co.in: Propiedad de Booking Holdings, Kayak.co.in sigue siendo un meta buscador relevante, con 800,000 visitas en abril de 2025.

RezLive.com: Lanzada en 2007 en la India, actualmente tiene presencia en, al menos, 27 países a nivel mundial. Ofrece reservas B2B online de alojamientos (hoteles y apartamentos), cruceros, paquetes vacacionales, servicios de transfer, entre otros. Cuenta con más de 330.000 visitas en abril de 2025.

Pickyourtrail.com: Es un operador relativamente nuevo en el mercado indio, que inició su actividad en 2014. Tiene su oficina principal en Chennai (en el estado Tamil Nadu), otras seis oficinas en la India y una más en Dubái. Se especializa en ofrecer itinerarios personalizados (*DIY holiday booking*) a través de su plataforma online. Tuvo más de 348.000 visitas en abril de 2025.

Trip.com: Esta plataforma de origen chino ha ido ganando visibilidad en el mercado indio, especialmente entre los viajeros que reservan vuelos y alojamientos en destinos asiáticos. Aunque no cuenta con infraestructura en el país, en abril de 2025, la web registró aproximadamente 2,34 millones de visitas desde India.

ASOCIACIONISMO EN EL SECTOR

En la India las agencias de viaje no se agrupan en centrales de compra, consorcios y marketing o similares. Se observa cierto individualismo en el mercado. Sin embargo, las asociaciones sí que tienen un papel importante. Apoyan al sector a través de eventos, presentaciones y negociaciones con el gobierno indio para facilitar soluciones y ayudas económicas. Siguen dedicándose tanto al turismo doméstico y receptor como al turismo emisor.

A continuación, se indican algunas asociaciones importantes del sector:

TAAI (*Travel Agents Association of India*): Se formó en 1951 por un pequeño grupo de agentes de viaje. Se dedica a impulsar la regulación del sector, a fomentar el crecimiento y desarrollo del sector, y a proteger los intereses de todos los interesados (incluyendo los viajeros) relacionados con el sector turístico. Trabaja con un enfoque importante en las agencias acreditadas por IATA. Aparte de sus oficinas principales en Bombay y Nueva Delhi, tiene otros 20 centros regionales y cuenta con más de 2.500 miembros activos. (email: taai@taai.in; web: www.travelagentsofindia.com)

15

TAFI (*Travel Agents Federation of India*): Fue creada en 1986 con el objetivo de impulsar regulaciones y normas que aseguren la fiabilidad y la ética del negocio de los viajes. Aparte de su oficina principal en Bombay, tiene 12 oficinas (*chapters*) en el país. Actualmente cuenta con aproximadamente 1.400 miembros. Admite también agencias no IATA. (email: info@tafi.org.in; web: <http://tafionline.com/>)

OTOAI (*The Outbound Tour Operators Association of India*): Formada en el año 2011, tiene su oficina principal en Nueva Delhi. Esta organización apoya a sus miembros a través de varias actividades e iniciativas para mejorar sus negocios y operaciones. Se dedica especialmente a los turoperadores y agencias de viaje del sector emisor indio. Intenta colaborar con las oficinas internacionales de turismo y empresas internacionales en el sector para fomentar colaboraciones entre varios actores del sector. (email: info@otoai.org; web: www.otoai.org)

PATA (*Pacific-Asia Travel Association*): El capítulo de la India de PATA es uno de los capítulos más antiguos de la red internacional de PATA. Tiene su oficina principal en Nueva Delhi. Formado en 1974, cuenta con 245 miembros que incluyen al Ministerio de Turismo (Gobierno de la India), Ministerios de Turismo estatales, compañías aéreas, hoteles, agentes de viajes, turoperadores y otros proveedores de servicios relacionados con el sector de viajes. Actúa como un catalizador para el desarrollo responsable del sector en la región Asia-Pacífico. (email: ed@pataindia.org; web: <https://pataindia.org/>)

ETAA (*Enterprising Travel Agent's Association of India*): Es una asociación profesional que representa a las agencias de viaje minoristas de la India. Concebida en 1996, es la mayor asociación de agentes de viaje no registrados con IATA de la India. Tiene su sede en Bombay y otros 4 capítulos en las 4 zonas del país. Como objetivo, pretende crear una sinergia en el sector minorista y defender sus derechos. (email: etaacoordinator1@gmail.com; web: www.etaaindia.com)

NIMA (*Network of Indian MICE Agents*): Establecida en 2014, tiene su oficina principal en Nueva Delhi. Es una asociación de turoperadores que se especializan en el

segmento de MICE tanto para el mercado emisor como para el mercado receptor. Cuenta con más de 150 miembros, más del 30% de los cuales pertenecen a las ciudades de categoría 2 y 3 de la India. NIMA trabaja en estrecha colaboración con todos los organizadores principales de eventos del sector turístico en el país y representa al segmento MICE durante dichos eventos. También ha facilitado la realización de varias sesiones y talleres de formación para mejorar el segmento MICE. (email: info@thenima.net; web: <http://www.thenima.in/>)

IAAI (*IATA Agents Association of India*): Esta asociación fue creada en el año 2001 a fin de salvaguardar los intereses de los agentes más pequeños y mejorar el sector de los viajes. La asociación se dedica a la mejora de las pequeñas y medianas agencias de viaje en la India. Considerando la coyuntura dinámica del sector turístico, la IAAI también admite agentes de viajes y turoperadores no registrados con IATA, Ministerios de Turismo estatales de la India, Oficinas Nacionales de Turismo de varios países, hoteles y otras entidades del sector de viajes y turismo. IAAI también es un miembro de FICCI (*Federation of Indian Chambers of Commerce and Industry*) e ICA (*Indian Council of Arbitration*). (email: hdq@iaai.in; web: <https://www.iaai.in/>)

85%

56%

69%



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO

TURESPAÑA 