



Ocupación figura en la lista de los 25 empleos de más rápido crecimiento:

# ¿Quién necesita un agente de viajes en la era digital? Por lo visto, más personas que nunca

**WSJ**

CONTENIDO LICENCIADO POR THE WALL STREET JOURNAL

HEIDI MITCHELL  
The Wall Street Journal

El negocio está prosperando, en especial para los viajes más caros y más complicados.

El agente de viajes está vivo y goza de buena salud.

La profesión podría haber sido catalogada como obsoleta en una era de críticas en internet, agencias de viaje en línea e inteligencia artificial (IA). Pero, quizás, el atractivo de los agentes de viajes está aumentando. No solo las personas están viajando más, sino que también están tratando de alejarse de los lugares turísticos habituales. Para los viajeros en general, esto significa recurrir a agentes —también llamados asesores— quienes pueden encontrar rincones ocultos mientras consiguen mejoras de categoría gratuitas, llegan a un acuerdo con guías locales y aseguran traslados sin complicaciones.

“Los asesores de viaje desempeñan un rol cada vez más fundamental en el segmento más alto del mercado, y deberían seguir creciendo incluso con la llegada de las herramientas de IA para la planificación de viajes”, señala Christopher K. Anderson, profesor de Administración de servicios en la Universidad de Cornell y director de su programa de Máster Ejecutivo en Administración Hotelera.

## Los límites de “hágalo usted mismo”

Para tener una medida de cuántas personas están recurriendo a agentes, se prevé que los ingresos totales de la industria alcancen los US\$ 134.400 millones este año, un aumento del 17% frente a los US\$ 115 mil millones en 2023, según la American Society of Travel Advisors. Mientras tanto, LinkedIn incluyó al asesor de viajes en la lista de los 25 empleos de más rápido crecimiento en los últimos tres años.

Es verdad que la IA podría seguir persiguiendo el negocio de agente de viajes. Después de to-



Para los viajeros en general, los asesores pueden encontrar rincones ocultos mientras consiguen mejoras de categoría gratuitas, llegan a un acuerdo con guías locales y aseguran traslados sin complicaciones.

do, un agente de IA es bueno para crear itinerarios de la nada e incorporar sus preferencias y presupuesto en cualquier formato que más le guste. Las personas también pueden modificarlo infinitamente, sin ningún costo monetario, para que se adapte a sus deseos. Pero, al menos por ahora, un agente de IA por lo general no conoce la disponibilidad de hoteles o *tours* o precios en tiempo real, y a me-

### MERCADO

**Se prevé que los ingresos totales de la industria alcancen los US\$ 134.400 millones este año, un aumento del 17% frente a los US\$ 115 mil millones en 2023, según la American Society of Travel Advisors.**

nudo pasa por alto muchas actividades, atracciones y propiedades.

Y la IA tampoco tiene el mismo tipo de información privilegiada con la que cuentan a menudo los agentes. Para Rachel Riggs, madre de tres hijos y residente en Springfield, Missouri, el valor de un agente de viajes quedó claro en 2019 cuando reservó un viaje al sur de Francia para el año siguiente, antes de que apareciera la pandemia. La agente de viajes de Internova

Travel Group, una de las compañías de servicios turísticos más grandes del mundo, consiguió un reembolso completo de un hotel que es conocido por tener una política estricta de no reembolso.

“Sé que si simplemente hubiéramos reservado por nuestra cuenta, no habría sabido a quién contactar”, dice Riggs. La agente ahora maneja todos sus viajes, los que pueden llegar hasta siete al año, e incluso ayuda a la familia a decidir a dónde ir. “Dice, les encantó Mykonos, probemos Portofino”, cuenta Riggs.

La familia siempre obtiene una mejora de categoría gratuita y un regalo de bienvenida, y en un viaje más reciente a Grecia, “seguían apareciendo personas con carteles con nuestros nombres”, asegura Riggs. “Fue una experiencia muy VIP, por completo”.

Igual como en otros tiempos, los agentes de viajes trabajan a comisión con hoteles, cruceros y compañías de *tours*. El cliente habitualmente no ve ningún costo adicional cuando utiliza un agente para reservar un viaje. (No obstante, los agentes sumamente especializados pueden cobrar tarifas altas).

## Una nueva generación

El atractivo de esas grandes



Rachel Riggs y su esposo, Zach, en Capri.

comisiones —y la promesa de un negocio floreciente— está atrayendo a cada vez más personas al área turística. La cantidad total de agentes de viajes aumentó a 310 mil en 2025; un salto de un 63% en relación a los 190 mil en 2024, según la sociedad de asesores de viajes.

Una nueva generación de agencias de viajes modernas está facilitando las cosas para que aquellos que aspiran a ser asesores establezcan un negocio. Por ejemplo, existe Fora, una plataforma que reúne a asesores de viajes y permite que los clientes escojan entre ellos. El sitio ofrece a los agentes novatos recursos para capacitación y herramientas de marketing. Los agentes también pueden utilizar el número de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo de la compañía; un código de identificación que los agentes de viajes tienen que tener antes de que puedan cobrar una comisión. A cambio, el sitio toma entre un 10% y un 30% de las ventas de los agentes, y les cobra una tarifa anual de US\$ 299.

Henley Vazquez, cofundador de la compañía, afirma que los 15 mil asesores de Fora han reservado más de 750 mil viajes desde su lanzamiento en 2021, y que el 97% de sus asesores son nuevos en la industria. Pero entrar en el negocio no es tan fácil como

parece.

Una de las nuevas integrantes es Erica Christie, de 44 años, de Indianápolis. Terminó un doctorado en educación y trabajó por años como profesora y como directora de una organización sin fines de lucro. “Luego llegó el covid”, cuenta Christie. “Me sentía estancada, agotada, lista para un cambio”. Tropezó por casualidad con Fora y atrajo su interés. “No sabía que todavía existían realmente los agentes de viajes”.

Christie empezó a construir su negocio en Fora a través de Instagram y referencias en 2023, y en 2025, reservó más de 400 viajes; lo que le absorbía más de 40 horas semanales y a menudo exigía trabajar de noche y fines de semana. Está a la mano para emergencias en todo momento. Sin embargo, le encanta su nueva carrera y está orgullosa de contribuir en forma significativa a la economía familiar.

“En Estados Unidos, las personas tienen un tiempo y un presupuesto limitados, y estamos todos muy ocupados”, dice Christie. “Así es que quiere que esa semana con su familia sea realmente perfecta. No quiere desperdiciar su tiempo o su dinero o estresarse”.

Artículo traducido del inglés por “El Mercurio”.