



INFORME DE PRÁCTICAS

BRUXELLES
FORMATION



Erasmus+

ASBL
cefaid
INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

"Mis prácticas en Málaga, en plena Costa del Sol, fueron una inmersión real en el alma del turismo: una experiencia que transformó aprendizajes en vivencias y reafirmó mi pasión por crear momentos únicos."

REIBER ORTEGANA

MADRID

Antes de comenzar nuestras prácticas profesionales, los estudiantes del programa de formación “Agent en Tourisme” del centro CEFAID tuvimos la oportunidad de participar en un viaje formativo de cuatro días a Madrid. Esta experiencia, además de ser enriquecedora desde el punto de vista cultural, representó una valiosa oportunidad para afianzar nuestros conocimientos turísticos y fortalecer la cohesión del grupo.



Durante nuestra estancia, tuvimos la oportunidad de visitar museos emblemáticos como el Museo del Prado y el Museo Reina Sofía, espacios fundamentales tanto para el patrimonio cultural español como para la oferta turística de Madrid. Estas visitas nos permitieron valorar el papel del arte en el desarrollo del turismo cultural. Además, participamos en un tour guiado por las principales zonas turísticas y monumentos históricos de la ciudad, una experiencia que nos ofreció una visión general sobre la planificación de rutas y su importancia para brindar una experiencia turística completa y coherente.



SEGOVIA

Una parte destacada del viaje fue la excursión a Segovia. Allí, realizamos una visita guiada en la que cada estudiante presentó un tema relacionado con la historia, arquitectura o tradición de la ciudad. Esta dinámica no solo fortaleció nuestras habilidades comunicativas, sino que también fomentó un aprendizaje activo y colaborativo.



A lo largo de estos días, las numerosas actividades compartidas nos permitieron estrechar lazos como grupo, conocernos mejor como futuros profesionales y comprender la importancia del trabajo en equipo dentro del sector turístico. Sin duda, este viaje fue una excelente introducción al mundo laboral que estábamos a punto de comenzar.

MÁLAGA

Realicé mis prácticas profesionales en ABIES TRAVEL una empresa ubicada en Torremolinos, Málaga, que opera como agencia de viajes receptiva. Esta empresa se especializa en recibir turistas de diversas nacionalidades, como ingleses, estadounidenses, canadienses y franceses, para ofrecerles experiencias personalizadas y organizadas en distintas partes de España, así como en destinos cercanos como Portugal y Marruecos.



Esta etapa representa una oportunidad clave dentro de mi formación como “Agente en Tourisme”, ya que me permite ver de cerca el funcionamiento real de una empresa receptiva. Realicé mis prácticas junto a una compañera de formación, Vasilisa, lo que fue muy beneficioso, ya que podíamos apoyarnos mutuamente en el aprendizaje diario y en el desarrollo de nuestras habilidades profesionales.



ABIES TRAVEL

Durante la primera semana, fuimos introducidos a tareas administrativas básicas pero esenciales, como el manejo de bases de datos en Excel y la cumplimentación de formularios con los datos de los futuros turistas. También aprendimos a comparar presupuestos y organizar información relevante para la planificación de viajes. Una tarea curiosa y especial fue colaborar en el empaquetado de pequeños regalos –aceites de oliva biológicos– que se entregan como detalle de bienvenida a los visitantes, reforzando así el valor de la hospitalidad en el turismo receptivo.





NOCHE EN BLANCO

Tuve la suerte de estar en Málaga durante La Noche en Blanco, una noche mágica en la que la ciudad entera se transforma. Los museos y centros culturales abrieron sus puertas hasta la madrugada, con actividades gratuitas y espectáculos por las calles. Fue emocionante ver a tanta gente interesada en la cultura, disfrutando del arte de forma tan cercana y accesible. Esta experiencia me ayudó a entender cómo se puede fomentar el turismo cultural y dinamizar la ciudad más allá del horario habitual.

Museo Picasso, Museo de Málaga y Teatro Romano

Visitar estos tres lugares fue como hacer un recorrido por la historia y el arte de la ciudad. En el Museo Picasso pude conocer más sobre la vida y obra de este gran artista malagueño; me impresionó ver algunas de sus obras originales en un entorno tan íntimo. El Museo de Málaga, con su mezcla de arte y arqueología, me pareció muy completo e informativo. Y el Teatro Romano fue una sorpresa increíble: me hizo reflexionar sobre la importancia de conservar nuestro patrimonio y cómo el turismo puede ser una herramienta para valorarlo y protegerlo.





FUENGIROLA

Uno de los eventos que más me marcó durante mis prácticas fue la visita a la Feria Internacional de los Pueblos en Fuengirola. Fue como dar la vuelta al mundo en un solo lugar: cada caseta representaba un país distinto, con sus trajes típicos, música en vivo y platos tradicionales. Me pareció fascinante ver cómo la cultura puede ser una herramienta tan poderosa para atraer turistas y generar un ambiente de convivencia alegre y respetuosa. Además, me ayudó a comprender cómo se organizan grandes eventos de este tipo y su impacto en la economía local.





SETENIL DE LAS BODEGAS

Una de las experiencias más significativas fue una excursión a Setenil de las Bodegas en Cádiz , conocido por su arquitectura única, donde las casas están literalmente construidas bajo grandes formaciones rocosas. Paseamos por sus calles estrechas y encantadoras, visitamos tiendas locales y observamos cómo este tipo de entorno natural se integra de forma armónica en la vida cotidiana del pueblo, lo que lo convierte en un destino muy atractivo para el turismo rural y cultural.





RONDA

Ronda, una ciudad que me impresionó por su belleza histórica y sus vistas espectaculares. Visitamos el famoso Puente Nuevo, que cruza el impresionante desfiladero del Tajo, y recorrimos el casco antiguo, donde pudimos apreciar la arquitectura andaluza, la Plaza de Toros de Ronda, y otros monumentos importantes.

Esta excursión fue una excelente oportunidad para ver en acción muchos de los conceptos que habíamos estudiado en clase. Me permitió analizar cómo se desarrolla una experiencia turística desde la logística y la planificación, hasta la atención al cliente y la interpretación del patrimonio. Además, fue una instancia enriquecedora de convivencia y aprendizaje compartido con mis compañeras.





NERJA

Durante mi visita a Nerja, tuve la oportunidad de descubrir uno de los rincones más encantadores de la Costa del Sol: el Balcón de Europa. Este mirador, con su icónica estatua del rey Alfonso XII, ofrece unas vistas espectaculares al mar Mediterráneo, con aguas cristalinas y formaciones rocosas que realzan la belleza del paisaje. Pasear por sus alrededores, entre calles pintorescas y el sonido del mar, fue una experiencia única que me permitió comprender el valor emocional que estos lugares tienen para los turistas. Como futuro agente de turismo, esta vivencia reforzó mi compromiso con la promoción de destinos que combinan historia, naturaleza y encanto local.





SEVILLA

Desde el primer momento, Sevilla me sorprendió con su encanto único. Pasear por las calles del barrio de Santa Cruz, descubrir la imponente Catedral y la Giralda, y sentir la energía vibrante de la Plaza de España, fueron momentos inolvidables. Cada rincón de la ciudad respira historia y arte, elementos que como estudiante de Turismo me ayudaron a comprender mejor la importancia del patrimonio cultural en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles.

Durante la visita, también tuve la oportunidad de observar de cerca el funcionamiento del sector turístico en una ciudad tan visitada y reconocida a nivel internacional.

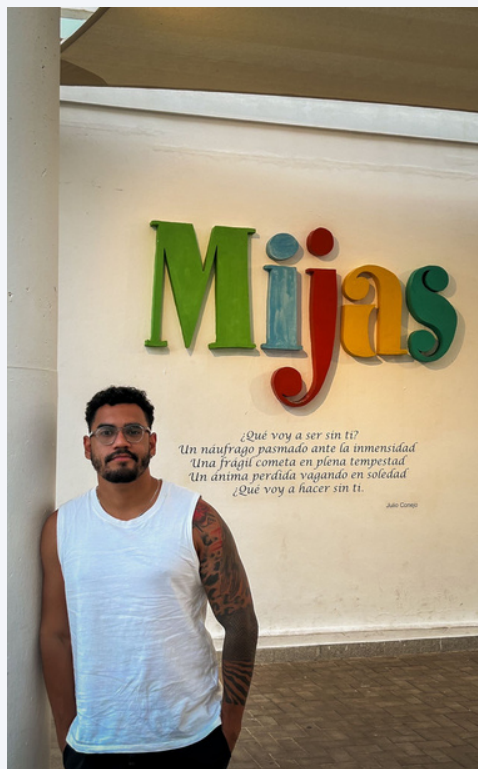




MIJAS

Tuve la oportunidad de visitar Mijas, un encantador pueblo andaluz que me permitió vivir una experiencia tanto personal como formativa.

Recorrer sus calles blancas, observar su arquitectura típica y disfrutar de sus miradores me ayudó a comprender cómo un destino puede conservar su esencia y, al mismo tiempo, ofrecer una experiencia turística de calidad. Como turista, me sentí atraída por su ambiente acogedor y su oferta cultural; como estudiante, pude analizar cómo se organiza y promociona un destino que apuesta por la autenticidad y la sostenibilidad.





VISITA PROFESIONAL ALPUJARRA, CAPILEIRA Y GRANADA

Como estudiante de Turismo y participante del programa Erasmus+, realicé una visita profesional a Granada, La Alpujarra y Capileira. El objetivo fue supervisar directamente los servicios incluidos en los circuitos ofrecidos por la empresa.

Visitamos a proveedores locales como hoteles, restaurantes, guías y transportistas, evaluando la calidad del servicio, identificando posibles errores y proponiendo mejoras. Esta experiencia no solo permitió optimizar la oferta turística, sino también fortalecer las relaciones con los colaboradores locales y asegurar experiencias auténticas para los clientes.

Fue una actividad muy enriquecedora que me permitió aplicar conocimientos teóricos en un entorno real, entender la gestión integral de un destino turístico y valorar la importancia del trabajo en equipo y la atención al detalle.





EVENTO EN HOTEL

Durante mis prácticas en el sector turístico en Málaga, asistí a un evento organizado por el Hotel Alay Benalmádena, al que nuestra agencia, Abies Travel, fue invitada como colaboradora. Este encuentro, que reunió a agencias de viajes, hoteles y otras empresas del sector, tuvo como objetivo fortalecer relaciones profesionales y fomentar alianzas estratégicas.

El ambiente fue acogedor y profesional, con cócteles, espectáculos y rifas que facilitaron la interacción entre los asistentes.

Esta experiencia me permitió comprender la importancia del marketing relacional, la hospitalidad y la colaboración entre empresas turísticas. Fue una oportunidad valiosa para observar cómo se construyen redes de confianza en la industria y cómo influyen en la calidad del servicio y el desarrollo comercial.





BENALMÁDENA

Benalmádena fue uno de los destinos que más me sorprendió durante mi estancia en España, no solo por su belleza costera, sino también por todo lo que pude aprender como estudiante de Turismo dentro del programa Erasmus+.

La ciudad combina a la perfección el atractivo del mar con una oferta turística bien estructurada. Desde sus playas y el animado Puerto Marina, hasta sus espacios culturales y servicios turísticos, Benalmádena me permitió analizar cómo un destino puede diversificar su oferta y adaptarse a diferentes perfiles de visitantes.

Más allá de disfrutar el lugar como turista, esta visita fue una oportunidad para reflexionar sobre la gestión del turismo de masas, la importancia de mantener la calidad del servicio y el valor de ofrecer experiencias auténticas incluso en destinos altamente desarrollados.



TORREMOLINOS

Vivir y trabajar en Torremolinos durante dos meses fue una experiencia enriquecedora que combinó formación profesional y vivencia personal en uno de los destinos turísticos más representativos de la Costa del Sol. Residir cerca de la Playa de la Carihuela me permitió disfrutar del entorno costero, observar el flujo constante de visitantes y comprender mejor las dinámicas del turismo de sol y playa.

En mi tiempo libre, exploré lugares emblemáticos como el Parque de la Batería, con sus vistas panorámicas, y la concurrida Calle San Miguel, llena de comercios y vida local. Esta inmersión total me permitió apreciar cómo cada detalle del entorno influye en la experiencia del turista. Más allá de lo laboral, esta etapa me ofreció una visión completa del turismo desde una perspectiva cercana, auténtica y cotidiana.



APRENDIZAJE

En mi período de prácticas en la agencia de viajes Abies Travel, he tenido la oportunidad de integrarme en el funcionamiento diario de una pequeña empresa del sector turístico, colaborando directamente con el equipo de trabajo y aprendiendo sobre las tareas administrativas y operativas que sustentan la actividad turística desde la oficina.

El día a día en la agencia está compuesto por una variedad de funciones que requieren organización, comunicación y atención al detalle. Entre las principales tareas que realizamos junto a las trabajadoras de la agencia, destacan:

- Responder correos electrónicos de clientes y proveedores, ofreciendo información, gestionando solicitudes y resolviendo dudas.
- Actualizar las redes sociales de la agencia con contenidos informativos y promocionales, ayudando a mantener activa la presencia digital.
- Llamar a guías turísticos para coordinar servicios y confirmar detalles de excursiones y actividades.
- Confirmar disponibilidad de hoteles, transporte y actividades, según las solicitudes de los clientes.

APRENDIZAJE

- Actualizar nombres y datos de clientes en reservas, asegurando que toda la información sea correcta antes del viaje.
- Realizar la compra de entradas para lugares turísticos o eventos, gestionando pagos y envíos.
- Registrar facturas en el sistema interno de la empresa (Offi Mayor), un programa de gestión administrativa.
- Archivar facturas clasificándolas como pagadas o por pagar, manteniendo el orden documental.
- Reciclar papel y colaborar con buenas prácticas de sostenibilidad en la oficina.
- Imprimir documentos relacionados con reservas, contratos, itinerarios y demás tareas de oficina.

Estas tareas me han permitido comprender el funcionamiento real de una agencia de viajes, desarrollando habilidades técnicas, comunicativas y administrativas que son esenciales para el trabajo profesional en el sector turístico.

APORTES COMO PRACTICANTE

En mi periodo de prácticas, realicé aportes significativos en el área de marketing digital y gestión de servicios turísticos. Uno de los logros más destacados fue la creación y puesta en marcha del perfil de Instagram de la empresa, una herramienta que anteriormente no se utilizaba y que ahora permite una mayor visibilidad y conexión con potenciales clientes a través de contenido visual atractivo y relevante.

Además, colaboré en la actualización y mejora de las redes sociales existentes, como Facebook y LinkedIn, optimizando la información de contacto, imagen corporativa, y publicando contenido actualizado sobre los servicios ofrecidos. Esta renovación ayudó a fortalecer la presencia online de la empresa y a generar mayor interacción con la audiencia.

También participé activamente en la actualización del portafolio de excursiones y servicios turísticos, elaborando nuevas presentaciones y descripciones atractivas que reflejan con claridad las experiencias que ofrece la agencia. Este trabajo facilitó una mejor comunicación con los clientes, tanto en redes sociales como en canales directos de venta.

Mi contribución como practicante no solo apoyó el fortalecimiento de la imagen digital de la agencia, sino que también aportó valor en la manera en que se presentan y comunican sus productos turísticos al público.



CONCLUSIÓN

Concluir esta etapa de prácticas como agente de turismo en la agencia de viajes Abies Travel, en Torremolinos, ha sido una experiencia profundamente transformadora tanto a nivel profesional como personal. Haber trabajado en pleno corazón de la Costa del Sol me permitió no solo aplicar los conocimientos adquiridos en mi formación, sino también vivir el turismo desde dentro: entender al cliente, colaborar con profesionales del sector y contribuir activamente a la planificación y gestión de experiencias de viaje.

Al mismo tiempo, tuve la oportunidad de descubrir lugares fascinantes como Málaga, Ronda, Setenil, Nerja, Mijas, Benalmádena, Fuengirola, Sevilla y pueblos con encanto como Alfarnatejo, que enriquecieron mi visión del turismo cultural, natural y urbano. Cada destino visitado fue una lección viva sobre la diversidad, el valor del patrimonio local y la importancia de ofrecer experiencias auténticas al viajero.

Esta vivencia ha marcado un antes y un después en mi formación. Me ha ayudado a crecer como futuro profesional del turismo, pero también como persona, al adaptarme a nuevos entornos, culturas y desafíos. Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la escuela CEFAID, al programa Erasmus Plus y a Bruselas Formación por brindarme esta oportunidad única. Sin duda, esta experiencia ha reforzado mi vocación por el turismo y mi deseo de seguir construyendo puentes entre culturas a través del viaje.

APRENDIZAJE

Durante mi estancia de dos meses en Málaga y Torremolinos, realicé un curso con la organización Queer Destinations, dentro del programa Hospitality meets Diversity (ES). El curso se enfocó en ofrecer una experiencia turística segura, respetuosa e inclusiva para el colectivo LGBTQ+, un segmento muy relevante en Torremolinos, reconocido por su turismo LGBTIQ.

Esta formación me permitió ampliar mis conocimientos sobre la diversidad y la inclusión en el sector turístico, complementando mi práctica y fortaleciendo mi compromiso con un turismo responsable y de calidad.

