

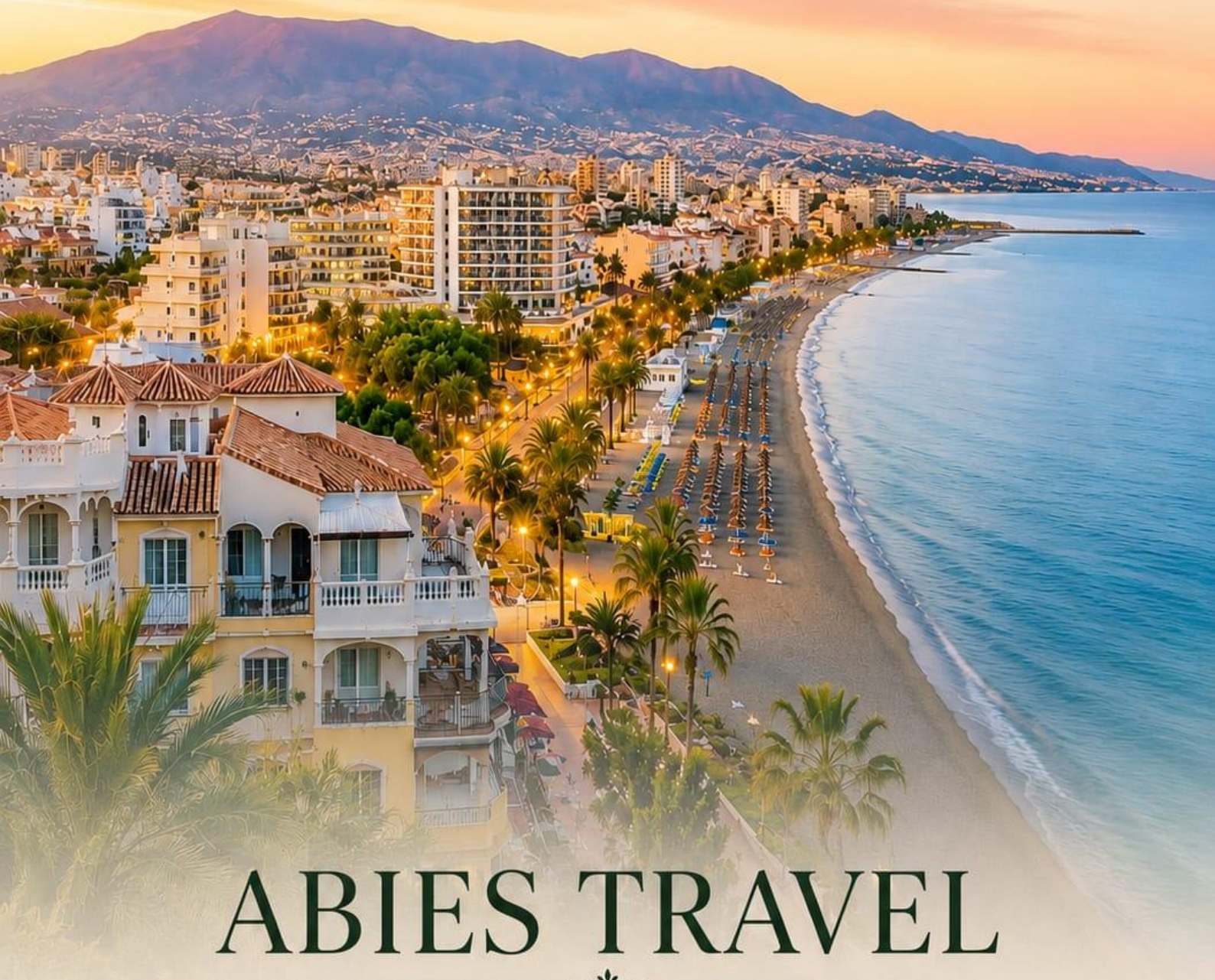
TORREMOLINOS



PRÁCTICAS PROFESIONALES

ELIZABETH CASTILLO

2025 - 2026



ABIES TRAVEL



DMC • MICE • EVENTS

Índice

AGRADECIMIENTOS.....	3
INTRODUCCIÓN	4
MADRID	5
TOLEDO.....	6
MÁLAGA – TORREMOLINOS	8
FERIA INTERNACIONAL DE LOS PUEBLOS - FUENGIROLA	8
EXCURSIÓN A SEVILLA	9
MÁLAGA	10
EXCURSIÓN A RONDA, PUERTO BANUS Y MARBELLA.....	11
EXCURSIÓN A GRANADA Y NERJA	14
CORDOBA	16
BENALMADENA	17
CASTILLO DE COLOMARES.....	17
EXCURSIÓN AL CAMINITO DEL REY	18
AGENCIA DE VIAJES ABIES TRAVEL.....	19
FUNCIONES Y ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LAS PRÁCTICAS	19
EVENTOS.....	20
VIVENCIA PERSONAL	21
ACTIVIDADES CULTURALES Y SOCIALES	22
CONCLUSIÓN	24

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero dar gracias a Dios por darme la fuerza, la salud, la constancia y la oportunidad de culminar esta importante etapa de mi vida personal y profesional. Sin su guía y bendición, este logro no habría sido posible.

Quiero dedicar un agradecimiento muy especial a mi hija, quien ha sido mi mayor inspiración y motivación diaria. Cada esfuerzo realizado durante esta formación ha tenido como motor su amor, su sonrisa y el deseo de construir un mejor futuro para nosotras.

A mi hermana y a mi sobrina, gracias por su apoyo incondicional, por sus palabras de ánimo, su paciencia y por acompañarme en cada momento difícil y en cada pequeño logro alcanzado durante este camino.

A mi familia y amigos, gracias por creer en mí, por brindarme fuerza, comprensión y apoyo emocional durante todo el proceso formativo. Su confianza y cariño han sido fundamentales para no rendirme y seguir adelante.

Expreso también mi más sincero agradecimiento a los profesores y formadores del centro CEFAID por compartir sus conocimientos, experiencia y dedicación durante la formación de Agente de Turismo. Gracias por motivarme a crecer profesionalmente y por transmitirme valores esenciales para nuestro futuro laboral.

Agradezco igualmente al programa Erasmus+ por hacer posible esta experiencia enriquecedora, llena de aprendizaje, intercambio cultural y crecimiento tanto profesional como personal.

Finalmente, quiero expresar mi gratitud a ABIES TRAVEL por brindarme la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales. Gracias por la confianza, la acogida y por permitirme conocer de cerca el funcionamiento del sector turístico, adquiriendo experiencia y conocimientos que serán muy valiosos en mi futuro profesional.



Este trabajo de fin de curso representa no solo el final de una formación, sino también el comienzo de nuevos sueños, metas y oportunidades. Gracias a todas las personas que han formado parte de este camino y que, de una u otra manera, han dejado una huella imborrable en esta experiencia.



INTRODUCCIÓN

En este trabajo presento un resumen de las diferentes experiencias a lo largo de mi estancia en Málaga, tanto en el ámbito académico como personal y profesional.

En primer lugar, hablaré de los cuatro días que pasé en Madrid, donde realicé diversas actividades culturales, como la visita al Madrid de los Austrias y sus alrededores, Museo del Prado, un concierto y una exposición realizada en Toledo sobre la Catedral de Santa María.

A continuación, explicaré mi estancia en Málaga, concretamente en Torremolinos, ciudad en la que realicé mis prácticas y tuve la oportunidad de conocer numerosos lugares y vivir experiencias muy enriquecedoras. También describiré las prácticas que realicé en la agencia Abies Travel, detallando las funciones y actividades que llevé a cabo.

Por último, haré referencia a las actividades culturales y sociales que compartí con amigos y familiares, las cuales fueron una parte muy importante de esta experiencia.



Inicio de mi experiencia Erasmus y de mis prácticas profesionales en la Costa del Sol.

MADRID



La estancia de cuatro días en Madrid constituyó una oportunidad cultural y educativa muy enriquecedora que me permitió conocer de cerca algunos de los espacios más representativos de la capital española. Durante la visita tuvimos la oportunidad de recorrer distintos lugares emblemáticos de la ciudad, apreciando su riqueza histórica, artística y cultural, así como su gran importancia dentro del turismo nacional e internacional.

Uno de los momentos más destacados fue la visita al Museo del Prado, donde pude admirar obras de grandes artistas y comprender mejor el valor del patrimonio artístico español.



Además, asistí a un concierto del reconocido Jorge Pardo en el Ateneo de Madrid, músico español de jazz y flamenco, saxofonista tenor y soprano, y flautista. Fue una experiencia única que me permitió disfrutar de la música y la cultura en un entorno histórico y de gran prestigio.

Este viaje a Madrid me permitió ampliar mis conocimientos culturales, descubrir numerosas obras de arte y desarrollar mi capacidad de observación. Además, pude apreciar cómo el arte, la música y el patrimonio forman parte de la identidad de la ciudad y desempeñan un papel fundamental en el desarrollo del turismo. Aunque fueron unos días intensos por la gran cantidad de información y actividades, disfruté mucho de la experiencia y considero que fue una oportunidad muy enriquecedora tanto a nivel académico como personal.

También tuvimos la oportunidad de visitar en Madrid la agencia de viajes Pangea. Durante la visita nos explicaron brevemente cómo funciona una agencia de viajes, lo que resultó muy útil como preparación antes de comenzar nuestras prácticas. Como también tuvimos una visita oficial en el hotel Mayorazgo con el director.

Desde el punto de vista turístico, Madrid destaca por la excelente organización de su oferta cultural. La ciudad cuenta con una red de transporte público muy eficiente y accesible, lo que facilita los desplazamientos entre sus principales monumentos, museos y espacios de interés. Además, la promoción turística de la capital contribuye a atraer visitantes nacionales e internacionales durante todo el año.

TOLEDO



EXPOSICIÓN DE LA CATEDRAL SANTA MARÍA



Durante la visita a Toledo tuve la oportunidad de hacer una exposición sobre la Catedral de Toledo ante mis compañeros y profesores de la formación, una experiencia que supuso un gran reto, ya que requirió una preparación previa y un importante aprendizaje tanto académico como personal.

La presentación me permitió explicar el valor histórico, artístico y cultural de uno de los monumentos más emblemáticos de España, destacando su impresionante arquitectura gótica y su relevancia dentro del patrimonio histórico español. Esta actividad me ayudó a mejorar mis habilidades de comunicación, de expresión oral y de transmisión de información de manera clara y profesional ante un público. Además, de reforzar mi confianza y mi interés por el sector turístico y cultural.



MÁLAGA – TORREMOLINOS

FERIA INTERNACIONAL DE LOS PUEBLOS - FUENGIROLA



Al llegar a Málaga tuve la oportunidad de participar en la Feria Internacional de los Pueblos, uno de los eventos culturales y turísticos más importantes de la Costa del Sol. Esta experiencia me permitió conocer de cerca la organización de actividades multiculturales y la gran importancia que tiene este tipo de celebraciones para el turismo y la convivencia entre diferentes culturas.

La feria se celebró del 29 de abril al 3 de mayo y reunió a más de 30 naciones, cada una con su propia caseta temática. Asistí varios días porque disfruté mucho de la experiencia: había una gran variedad de comida, música y espectáculos de baile que representaban diferentes culturas. Además, tuve la oportunidad de participar en el desfile representando la cultura de México junto a una compañera, vistiendo un traje tradicional de mariachi.



Esta actividad me permitió vivir de forma práctica la importancia de la diversidad cultural dentro del turismo internacional.

EXCURSIÓN A SEVILLA



En la agencia de viajes donde realicé mis prácticas tuve la oportunidad de participar en varias excursiones a diferentes ciudades, acompañando a grupos de turistas junto con un guía profesional. Mi primera excursión fue a Sevilla, una hermosa ciudad y uno de los destinos turísticos más importantes de Andalucía.

Durante la jornada recorrimos algunos de los lugares más emblemáticos de la ciudad, apreciando la riqueza arquitectónica y el ambiente tradicional sevillano, elementos que convierten a Sevilla en un referente del turismo nacional e internacional. Además, esta actividad me ayudó a desarrollar competencias relacionadas con la organización de excursiones, la atención al cliente y la gestión de experiencias turísticas, aplicando de forma práctica los conocimientos adquiridos durante mi formación.

Sevilla presenta una excelente gestión turística basada en la conservación de su patrimonio histórico y en una amplia oferta cultural durante todo el año.

Esta experiencia reforzó mi interés por el sector turístico y me permitió comprender la importancia de ofrecer un servicio profesional, cultural y de calidad a los visitantes.

Considero que la excursión a Sevilla fue una de las experiencias más agradables de mis prácticas. Es una ciudad con mucho encanto, aprendí y disfruté mucho de la visita.



MÁLAGA



La visita a Málaga fue una experiencia muy especial que realicé por cuenta propia junto a mi hija, mi hermana y mi sobrina, quienes vinieron a visitarme unos días. Durante el recorrido pudimos descubrir el encanto de la ciudad, conocida por su ambiente acogedor, su riqueza cultural y su importancia turística dentro de la Costa del Sol.



A lo largo del día visitamos algunos de los lugares más representativos de Málaga, disfrutando de su combinación entre tradición, historia y modernidad. Además de ser una experiencia cultural, este viaje me permitió observar de cerca la organización turística de la ciudad y comprender mejor la importancia de ofrecer actividades y servicios de calidad a los visitantes.

Desde el punto de vista práctico, esta ciudad dispone de una buena infraestructura turística, una amplia oferta de alojamiento y un sistema de transporte que facilita la movilidad tanto dentro del municipio como hacia otros destinos de la Costa del Sol.

Málaga me gustó mucho porque es una ciudad con mucha vida tanto durante el día como por la noche. Tuve la oportunidad de salir en varias ocasiones a compartir con amigos y compañeros, disfrutando del ambiente de sus calles y terrazas. Me la pasé muy bien, y sin duda me llevo muy buenos recuerdos.



EXCURSIÓN A RONDA, PUERTO BANÚS Y MARBELLA



La excursión a Ronda, Puerto Banús y Marbella fue una experiencia muy completa que me permitió conocer diferentes perfiles turísticos de la Costa del Sol y del interior de Andalucía.

Esta excursión fue organizada por mi agencia de viajes y, durante la jornada, tuvimos la oportunidad de visitar los tres lugares en un mismo día.

Durante la visita pude apreciar el enorme valor histórico y cultural de Ronda, destacada por su patrimonio y sus impresionantes paisajes.

Ronda es un destino que destaca por el valor de su patrimonio histórico y por la conservación de su entorno natural. La organización turística favorece que los visitantes puedan recorrer sus principales monumentos mediante itinerarios bien señalizados e información disponible en diferentes idiomas.

Así como el ambiente exclusivo y cosmopolita de Puerto Banús.



También visité Marbella, reconocida internacionalmente por el golf y su oferta turística y de ocio.

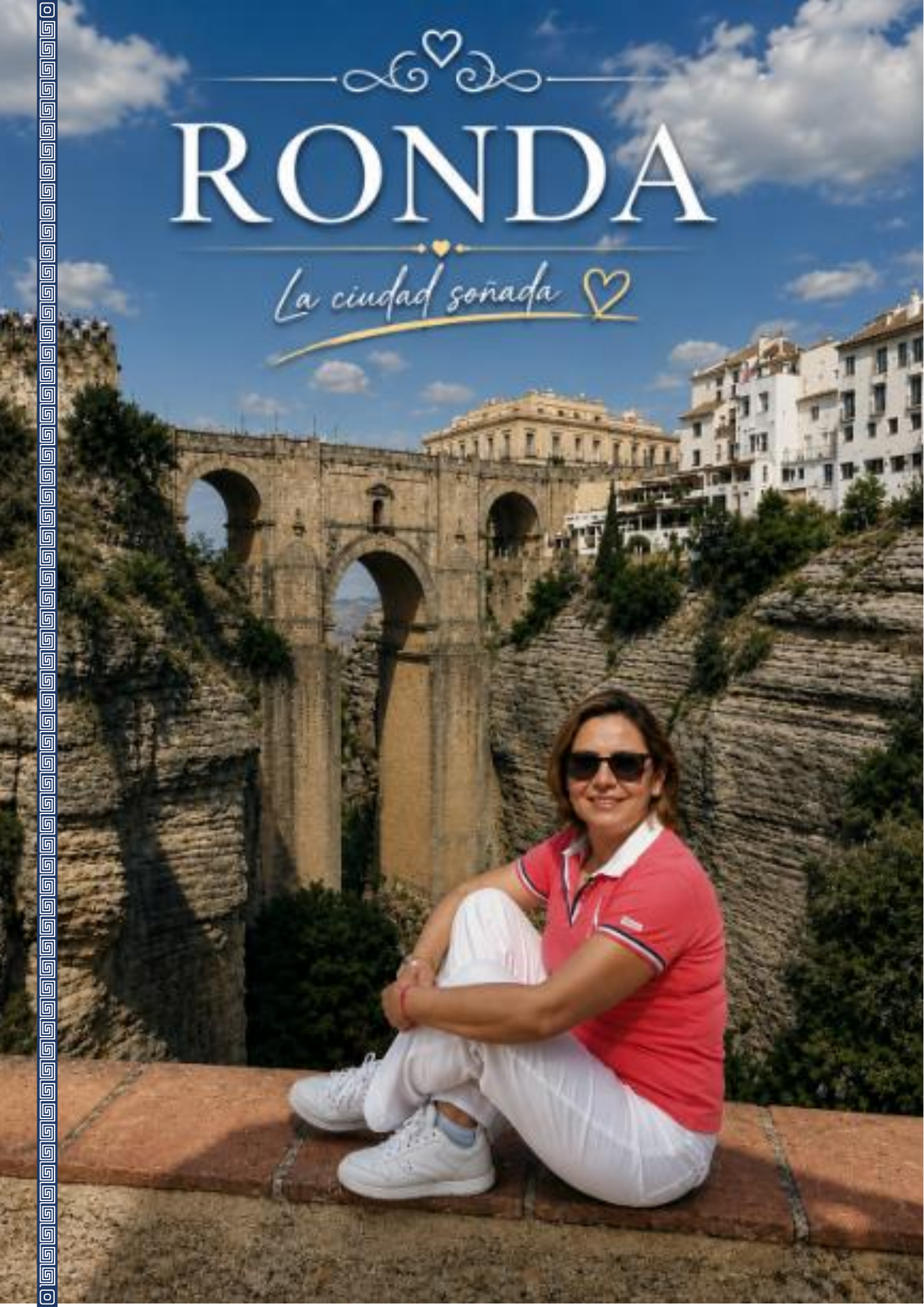
Esta excursión me ayudó a comprender la importancia de adaptar los servicios turísticos a distintos tipos de visitantes y a valorar la diversidad del turismo en Andalucía.

Me gustó mucho esta salida y lo pasé muy bien durante todo el día. Además de visitar lugares muy bonitos, tuve la oportunidad de hablar tanto con el guía como con otros turistas, lo que me permitió ver de cerca cómo se organizan este tipo de excursiones. Fue una experiencia muy entretenida y que me ayudó a aprender más sobre el trabajo en el sector turístico.

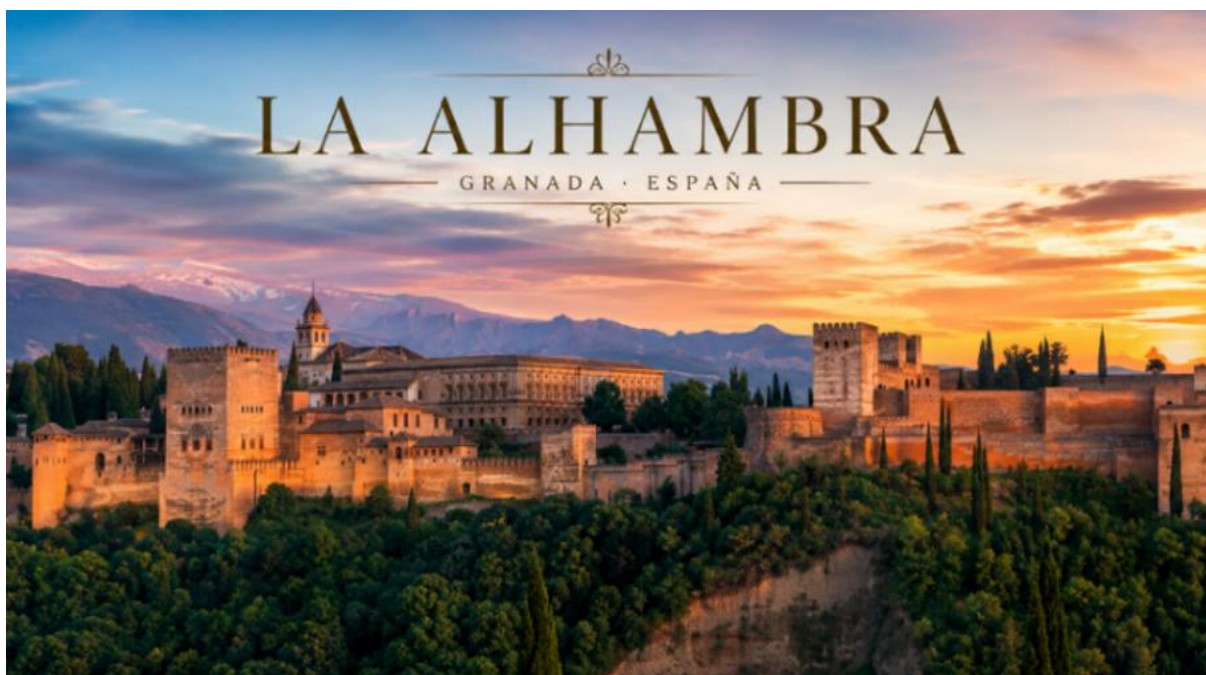


RONDA

La ciudad soñada ♥



EXCURSIÓN A GRANADA Y NERJA



La excursión a Granada realizada durante mis prácticas fue una experiencia muy interesante y algo graciosa, ya que tuve la oportunidad de acompañar a un grupo de turistas procedentes de Serbia y conocer de cerca cómo se desarrollan las visitas internacionales dentro del sector turístico.

Aunque las explicaciones del guía fueron en serbio y no pude comprender todas las explicaciones, la situación resultó bastante divertida y tuve que adaptarme a la situación para seguir el ritmo del grupo. Aun así, la experiencia me permitió observar cómo se organiza la excursión, la dinámica del grupo y la importancia de la comunicación y la atención al cliente en el turismo internacional. Además, pude disfrutar del ambiente histórico y cultural de Granada, una de las ciudades más emblemáticas de Andalucía, así como de los impresionantes paisajes de Nerja.





La Cueva de Nerja es un santuario geológico e histórico con más de 5 millones de años de formación y vestigios humanos de hace 35.000 años.

“Un museo forjado gota a gota por el tiempo, donde la Tierra nos susurra su historia desde el interior.”

Esta actividad me ayudó a ampliar mi visión profesional del turismo y a comprender la importancia de adaptarse a diferentes culturas e idiomas.

Tuve la oportunidad de volver a Granada por segunda vez, esta vez acompañada de mi hija y algunos compañeros. Pudimos visitar la Alhambra dedicar más tiempo a recorrer la ciudad con calma, prestando atención a los pequeños detalles y disfrutando del ambiente. Fue un momento muy agradable y lo pasé realmente bien.



CÓRDOBA



Córdoba, ciudad reconocida por su extraordinario legado histórico, su riqueza cultural y la emblemática Mezquita-Catedral, unos de los monumentos más importantes de España.

Desde el punto de vista turístico, esta ciudad se destaca por la excelente conservación y gestión de su patrimonio histórico. La ciudad cuenta con una buena organización turística, una amplia señalización de sus principales monumentos y una oferta de visitas guiadas que facilita el recorrido de los visitantes. Además, dispone de una red de transporte público y de itinerarios peatonales que favorecen la movilidad por el centro histórico.



BENALMÁDENA



CORPUS CHRISTI 2026. Durante mi estancia también tuve la oportunidad de asistir a una de las celebraciones más tradicionales y representativas de la zona, una experiencia que me permitió conocer de cerca las costumbres y el ambiente local.



Esta emblemática jornada destaca por la elaboración vecinal de espectaculares alfombras florales durante la madrugada, utilizando cerca de 85.000 claveles para adornar las calles de la ciudad.

CASTILLO DE COLOMARES

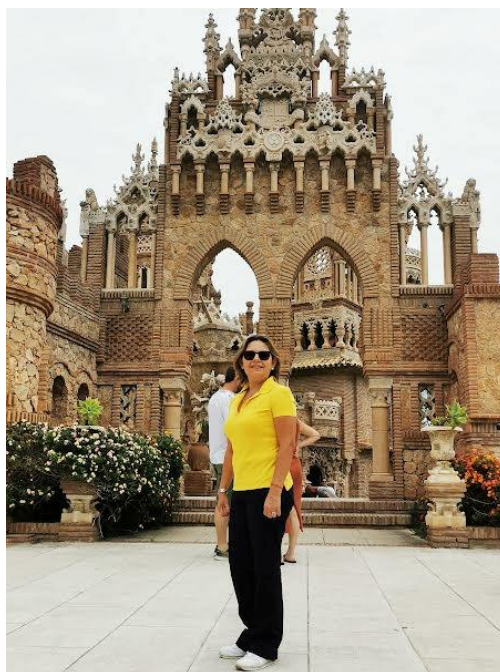
También tuve la ocasión de visitar uno de los monumentos más curiosos y llamativos de la zona. El Castillo de Colomares (popularmente conocido como el Castillo de Benalmádena) no es una fortaleza medieval ni un castillo defensivo antiguo, sino un monumento moderno construido entre 1987 y 1994 por el médico y cirujano catalán Esteban Martín, para



homenajear a Cristóbal Colón y conmemorar el descubrimiento de América.

Combinando estilos gótico, románico y mudéjar, el Dr. Esteban Martín, apasionado de la

historia, diseñó este monumento como un «libro de piedra» para narrar las distintas fases del descubrimiento de América, la llegada al Nuevo Mundo.



Además de ensalzar la figura de Colón, el monumento simboliza la convivencia pacífica entre las tres culturas que coexistieron en la España medieval: la cristiana, la musulmana y la judía.

EXCURSIÓN AL CAMINITO DEL REY



El Caminito del Rey es uno de los lugares más conocidos de la provincia de Málaga y se encuentra en el desfiladero de los Gaitanes, entre los municipios de Ardales, Álora y Antequera. Fue construido a principios del siglo XX para facilitar el paso de los trabajadores de las centrales hidroeléctricas de la zona. Con el paso del tiempo se convirtió en uno de los senderos más famosos de España y, tras una completa restauración, hoy es una importante atracción turística que recibe visitantes de todo el mundo.



Durante esta excursión recorrimos el Caminito del Rey a pie, siguiendo el sendero que atraviesa el desfiladero a varios metros de altura. A lo largo del recorrido pudimos disfrutar de impresionantes vistas, puentes colgantes y paisajes naturales únicos. Además, el guía nos explicó la historia del lugar y algunos datos curiosos sobre su construcción y su rehabilitación.

Esta fue una de las excursiones que más me gustó durante mi estancia en Málaga porque tuve la oportunidad de realizarla junto a mi hija. Además de la belleza del paisaje, me sorprendió la buena organización de la visita y la gran cantidad de turistas que acuden a conocer este lugar. Fue una experiencia diferente, muy entretenida y una oportunidad para seguir descubriendo algunos de los rincones más espectaculares de Andalucía.

AGENCIA DE VIAJES ABIES TRAVEL



Abies Travel es una agencia de turismo de tipo DMC (Destination Management Company), creada por su directora Rosa Maria Diaz Olivera, y con más de 25 años de experiencia en el sector turístico.

Se especializa en la organización de viajes receptivos (incoming), en el diseño de experiencias personalizadas y gestión de eventos corporativos (MICE).

En la actualidad, está situada en Torremolinos, en la provincia de Málaga. La agencia cuenta con un equipo de cinco personas. Opera principalmente en España, especialmente en la Costa del Sol, y también trabaja con destinos y socios en Marruecos y Portugal, considerados países aliados dentro de su actividad turística.

FUNCIONES Y ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LAS PRÁCTICAS

Durante mi período de prácticas en la agencia, participé en diversas tareas relacionadas con la organización y planificación de viajes. Me ocupé de la preparación de circuitos turísticos en diferentes ciudades, elaborando propuestas personalizadas según las necesidades y preferencias de los clientes. Además, preparé esta información en tres idiomas: español, inglés y alemán.

También fui responsable del registro de nuevos clientes, archivando sus cartas de presentación, así como del registro y control de facturas relacionadas con proveedores, excursiones, circuitos y otras actividades. Además, realicé cotizaciones de los distintos servicios ofrecidos por la agencia.

Colaboré en la búsqueda y selección de servicios turísticos, analizando distintas opciones para diseñar itinerarios atractivos y viables.

También realicé llamadas telefónicas para confirmar reservas, disponibilidad de servicios y otros aspectos necesarios para garantizar el correcto desarrollo de los viajes programados.

Por otra parte, participé en la gestión de las redes sociales de la agencia. Entre mis funciones se encontraba la realización de fotografías y vídeos de diferentes actividades, excursiones y lugares de interés con el objetivo de promocionar la agencia y sus servicios a través de sus plataformas digitales. Utilicé distintos programas informáticos, como Microsoft Excel para la organización de información, Microsoft Word para la elaboración de documentos, Microsoft PowerPoint para la preparación de presentaciones y Canva para el diseño de contenido visual destinado a las redes sociales.

Estas actividades me permitieron desarrollar habilidades de organización, atención al detalle, comunicación profesional y gestión de información. Además, adquirí una visión más amplia del funcionamiento de una agencia de viajes y de los procesos necesarios para ofrecer un servicio de calidad a los clientes.



EVENTOS

Además de las tareas desarrolladas en la agencia, tuve la oportunidad de participar en diversas actividades complementarias organizadas por profesionales del sector. Estas experiencias incluyeron la asistencia a eventos, visitas a diferentes lugares de interés y actividades culturales (visitas a hoteles, restaurantes, y otros lugares turísticos) que me permitieron conocer mejor el entorno en el que desarrollé mis prácticas.

Estas experiencias enriquecieron mi estancia formativa, contribuyendo tanto a mi crecimiento personal como a una mejor comprensión del contexto profesional y social en el que se desarrolló la práctica.



VIVENCIA PERSONAL

Al inicio de las prácticas necesité un periodo de adaptación para familiarizarme con la forma de trabajar de la agencia, pero poco a poco fui adquiriendo mayor confianza y autonomía, lo que me permitió realizar las tareas de manera más organizada y eficiente. Gracias al apoyo del equipo y a la práctica diaria, mejoré mis habilidades y me sentí cada vez más segura en el desempeño de mis funciones.

La realización de estas prácticas ha supuesto un importante aprendizaje tanto a nivel profesional como personal. A lo largo de este periodo pude aplicar los conocimientos adquiridos en mi formación y desarrollar nuevas competencias. Esta experiencia confirmó mi interés por el sector turístico y reforzó mi motivación para seguir formándome y creciendo profesionalmente, especialmente en áreas como los idiomas y las herramientas digitales, cada vez más importantes en el turismo actual.

ACTIVIDADES CULTURALES Y SOCIALES



Durante mi experiencia de Erasmus, también hubo un aspecto muy importante que enriqueció mucho mi estancia, relacionado con la convivencia y el tiempo compartido con mis compañeros de la formación.

Uno de los aspectos gratificantes de mi Erasmus fue visitar diferentes lugares bonitos con ellos, comer platos típicos de Andalucía, intercambiar nuestras experiencias, etc.



Igualmente, tuve la suerte de compartir alojamiento con una de mis compañeras de la formación lo que hizo que esta experiencia fuera mucho más agradable y divertida para mí, ya que nos apoyábamos mutuamente, nos enfrentábamos juntas a los retos del día a día, especialmente en todo lo relacionado con el alojamiento. Sin duda, compartir esta etapa hizo que todo resultara más llevadero, además de dejarnos muy buenos recuerdos.



EL TURISMO NO SOLO CONSISTE EN VIAJAR, SINO EN CREAR EXPERIENCIAS INOLVIDABLES.



CONCLUSIÓN

Para concluir, mi experiencia de Erasmus en España ha sido muy completa. Me ha permitido aprender y crecer en muchos aspectos. Los días en Madrid fueron una gran oportunidad para descubrir el patrimonio cultural a través de visitas como la del Museo del Prado y la exposición realizada en Toledo. Además, el concierto al que asistí hizo que esta estancia fuera aún más especial y diferente a lo habitual.

Mi experiencia en Málaga ha sido sin duda una de las partes más importantes, ya que no solo realicé mis prácticas, sino que también pude conocer una ciudad llena de vida y movimiento. Durante este tiempo, visité numerosos lugares como Sevilla, Córdoba, Ronda, Marbella, Nerja, Mijas, Granada o el Caminito del Rey, entre otros, lo que enriqueció mucho mi experiencia personal. También disfruté de momentos muy divertidos en actividades como la Feria Internacional de los Pueblos o salidas con amigos para conocer la ciudad y su ambiente.

En la agencia Abies Travel, donde desde el primer momento me sentí integrada y acogida por el equipo de trabajo, pude poner en práctica lo aprendido, desarrollar nuevas competencias y comprender mejor el funcionamiento del sector turístico. Estas prácticas despertaron aún más mi interés por el sector turístico y me confirmaron que es un ámbito en el que me gustaría desarrollar mi futuro profesional. También comprendí la importancia de seguir formándome, especialmente en el aprendizaje del inglés, ya que es una herramienta fundamental para ampliar mis oportunidades laborales.

Por otro lado, las actividades culturales y sociales compartidas con mis compañeros hicieron que esta etapa fuera mucho más amena y enriquecedora. La convivencia, el apoyo mutuo y los momentos vividos juntos han sido fundamentales durante toda esta experiencia.

En general, ha sido una etapa muy positiva que me ha aportado conocimientos, autonomía y muchas vivencias inolvidables. Sin duda, repetiría esta experiencia, ya que ha contribuido a mi crecimiento, ha reforzado mi vocación por el turismo y me ha motivado a seguir aprendiendo y mejorando cada día.

