



INFORME DE PRÁCTICAS ACADÉMICAS

ALUMNO

JHON CARLOS CRESPO CORREA

CÓDIGO

201227019

TUTOR

ANTIAR ALVIS ARRIETA

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS

TECNOLOGÍA EN GESTIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA

DIRECCIÓN DE PRÁCTICAS PROFESIONALES



SANTA MARTA D.T.C.H.
2018







INDICE

Introducción.....	04
Generalidades de la empresa	05
Aspectos legales, económicos y organizacionales	05
Aspectos legales	05
Filosofía de la organización.....	06
Información del trabajo realizado.....	06
Actividades asignadas.....	07
Autoevaluación,.....	07
Conclusiones.....	08
Recomendaciones generales	08
Bibliografía.....	09





1.0 INTRODUCCIÓN:

El presente informe se deriva de la realización de mis prácticas profesionales del programa de Tecnología en Gestión Hotelera y Turística de la universidad del Magdalena en la empresa Aviatur Agencia de Viajes y Turismo S.A, regional Santa Manta.

En el cual se verá una descripción general de la empresa, unos aspectos legales, económicos y organizacionales de la compañía, así como la descripción del área de trabajo asignado y las funciones realizadas en el periodo de prácticas.

Así mismo, se podrá apreciar una radiografía organizacional de Aviatur y el grupo empresarial del que hace parte, que deja ver de manera somera el funcionamiento de este emporio organizacional del turismo el cual por más de 60 años ha estado en la vanguardia no solo en productos turísticos sino en innovación y adopción a las nuevas tecnologías del mercado actual.

También se podrá distinguir una autoevaluación de la experiencia en esta empresa, unas conclusiones de la experiencia y por ultimo unas recomendaciones de mejora que se harán a la empresa.





2.0 GENERALIDADES DE LA EMPRESA:

Aviatur agencia de viajes y turismo es una empresa del grupo Aviatur fundada en 1957, luego que tres hombres de negocios (V́ctor Bessudo, Jorge Moncada y Jorge Madero) con experiencia en la organizaci3n de viajes y turismo decidieran crear una agencia en Bogot3 para “servir al viajero”, Aviatur emergi3 con una n3mina de 5 empleados y un capital de 60 mil pesos. (Aviatur.com, 2018)

Con la agencia de viajes se da inicio al Grupo Empresarial Aviatur, que actualmente cuenta con 116 oficinas propias en 23 ciudades del pa3s, adem3s cuenta con 28 empresas, una uni3n temporal (Concesi3n Uni3n Temporal Tayrona) y m3s de 3.000 colaboradores de los cuales 1.888 laboran en la agencia de viajes. (Grupo Aviatur, 2014)

De igual forma tiene representaci3n en La Habana (Cuba), ciudad de Panam3, Par3s y Miami, en donde funciona una oficina del Grupo Log3stico Aviatur Carga.

Una de las caracter3sticas que m3s identifica a Aviatur hoy es su grado de especialidad. Si bien su portafolio incluye al igual que hace 60 a3os todo lo relacionado con pasajes y hoteles, actualmente lo complementan servicios que van desde turismo especializado y receptivo, organizaci3n de eventos, congresos nacionales e internacionales, excursiones dise3adas para colegios y fondos de empleados, hasta viajes culturales y tem3ticos, turismo estudiantil y transporte para comunidades religiosas, entre otros. (Aviatur.com, 2018)

As3 mismo, se destaca que en el 2005 la Agencia de Viajes y Turismo recib3 la Certificaci3n de Calidad ISO 9001:2000; que fue renovada y revalidada en auditor3as anuales de seguimiento. En septiembre de 2013 se obtuvo la renovaci3n por tres a3os de los certificados en la norma NTC ISO 9001:2008 (Sistema de gesti3n de Calidad), NTS AV01 (Reservas en agencias de viajes), NTS AV02 (Atenci3n al cliente), NTS AV03 (Infraestructura), NTS AV04 (Dise3o de paquetes tur3sticos). (Grupo Aviatur, 2014) Lo que la convierte en una de las empresas del sector del turismo no solo de mayor experiencia en el campo, sino con mayor cualificaci3n y preparaci3n para el desarrollo del turismo en Colombia y en el mundo.

2.2.) ASPECTOS LEGALES, ECON3MICOS Y ORGANIZACIONALES.

2.2.1) LEGALES:

Aviatur Agencia de Viajes y Turismo S.A es una de las empresas del sector m3s grandes de Colombia, teniendo presencia f3sica en el 90% de territorio nacional y en un 100% a trav3s de sus portales web.

En el 2005 la Agencia de Viajes y Turismo recib3 la Certificaci3n de Calidad ISO 9001:2000; que fue renovada y revalidada en auditor3as anuales de seguimiento. En septiembre de 2013 se obtuvo la renovaci3n por tres a3os de los certificados en la norma NTC ISO 9001:2008 (Sistema de gesti3n de Calidad), NTS AV01 (Reservas en



agencias de viajes), NTS AV02 (Atención al cliente), NTS AV03 (Infraestructura), NTS AV04 (Diseño de paquetes turísticos). (Grupo Aviatur.com, 2014)

Así mismo la organización Aviatur en su política de calidad establece que está en contra de la financiación del terrorismo, la explotación de niños, niñas y adolescentes, la evasión de impuestos, todas las formas de discriminación, la no conservación del medio ambiente, entre otras normas, lo cual permite ver el compromiso social corporativo que esta empresa tiene con sus clientes internos y externos, políticas que deben ser acatadas y llevadas a cabo por cada uno de sus colaboradores y proveedores asociados, así como lo establece su documento de conducta de proveedor (CO001). (Miavianet.Aviatur.com, 2017)

La Organización Aviatur está comprometida con la Ley 679 de 2001 (Prevención ESCNNA), Ley 63 de 1986 (Protección de Bienes Culturales), Ley 1185 de 2008 (Protección Patrimonio Cultural), Ley 17 de 1981 (Protección Fauna y Flora Silvestre), Ley 1333 de 2009 (Sanciones Ambientales) y Ley 376 de 2009 (Prevención consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias psicoactivas en menores de edad). Adicionalmente, contamos con un código de ética para evitar la explotación sexual y comercial de niños de acuerdo con la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009 y según el Artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009. (Grupo Aviatur, 2014) Lo que permite ver que el grupo Aviatur se hace partícipe del Código Ético Mundial para el Turismo, promocionado por la OMT (Organización Mundial del Turismo).

2.2.2) FILOSOFÍA INSTITUCIONAL:

La filosofía institucional de Aviatur Agencia de Viajes y Turismo como se define en el portal web Aviatur.com es “Posicionarnos como una de las más prestigiosas agencias de viajes a nivel nacional e internacional, ofreciendo la mejor calidad de servicio, y así caracterizarnos por ser una organización comprometida con la calidad, a la vanguardia tecnológica, con los más bajos costos”. (Aviatur, 2009)

3.0 INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO.

3.1.) DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO:

El departamento de turismo receptivo y transportes es el encargado de la coordinación de las actividades de propias del turismo que llega a la ciudad de Santa Marta (en privado y en compartido) por medio de la agencia, así como los desplazamientos terrestres que se soliciten.

Por otro lado, en el departamento se da información de los diferente servicios que ofrécela agencia a través de los diferentes medios de contacto.

Otra de las actividades claves de esta área es la recepción de información por parte de los proveedores, su revisión, y posterior creación en el sistema de Aviatur para llevar un estricto seguimiento de la gestión de estos, lo que conlleva a garantizar un óptimo servicio los clientes de la empresa.



Sin lugar a dudas una gran empresa.

4.0 CONCLUSIONES.

Para concluir podemos decir que Aviatur Agencia de Viajes y Turismo S.A es una empresa que cumple con las expectativas y lineamientos administrativos y legales que existen en Colombia para el ejercicio de la actividad del turismo en sus diferentes tipos.

Es una compañía que permite al empleado crecer de manera laboral y personal formando seres humanos profesionales en la actividad capaces de dar respuesta a cualquier escenario que se pueda presentar todo esto bajo el marco de la calidad y el buen servicio Aviatur.

5.0 RECOMENDACIONES GENERALES

Tras seis (6) meses en esta compañía se puede decir que tienen muchas de las cosas generales de una empresa del tamaño de Aviatur, en estado más que excelente, sin embargo cuando se mira con detalle las funciones en relación con las actividades de los funcionarios y la cantidad de estos se puede apreciar una desproporcionada o levemente dispareja carga laboral en la regional, dejando a empleados con una carga completa y otros un poco libres, lo que se ve presentado en los tiempos de respuesta y gestión de las actividades asignadas.

Igualmente, se puede sentir un poco de descuido en las actividades de recursos humanos (RR HH) en la regional, esto debido a que como tal la dependencia en mención esta en Bogotá y no existe una representación física en la oficina, esto se puede ver en momentos como cumpleaños, fechas especiales o incentivos particulares por metas alcanzadas (no incluye comisiones por ventas logradas) dejando un poco de lado al capital humano en este sentido. Debe haber un balance entre trabajo asignado y motivación recibida, lo que se presentará en un mejor ambiente laboral y atención al público.

Existe un ambiente laboral muy bueno entre los colaboradores, sin embargo se debe manejar la planeación asertiva de actividades y asignación de tareas con antelación a manera de no afectar el normal desarrollo de la oficina con algún cambio de última hora; si bien se sabe que en el negocio del turismo esos pueden ser de improviso también se entiende que con planeación sus efectos sobre el personal pueden ser menores.



Bibliografía:

<http://www.grupoaviatur.com/acerca-de-nosotros/empresa/historia>

<https://agenciadeviajesaviatur.blogia.com/>

<https://www.aviatur.com/contenidos/aviatur-60-anos>

<http://www.grupoaviatur.com/acerca-de-nosotros/empresa/historia>

<http://www.grupoaviatur.com/acerca-de-nosotros/empresa/buenas-practicas>

<http://www.grupoaviatur.com/acerca-de-nosotros/empresa/historia>

<http://www.grupoaviatur.com/servicios-corporativos>

<http://www.grupoaviatur.com/acerca-de-nosotros/empresa/calidad>

<http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>

<http://miavianet.aviatur.com.co//materialdeconsulta//agenciadeviajes//formatos//>

