

**ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL ÁREA LOGÍSTICA  
DE LA EMPRESA TRAVEL'S LIFE**

**PETER ALEXIS MESINO MERCADO**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
SANTA MARTA D.T.C.H.**

**2018**

**ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL ÁREA LOGÍSTICA  
DE LA EMPRESA TRAVEL'S LIFE**

**PETER ALEXIS MESINO MERCADO**

**TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
PROFESIONAL EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**TUTOR: LUIS ALBERTO SÁNCHEZ GARCÍA  
PROFESIONAL EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
SANTA MARTA D.T.C.H.**

**2018**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESCENARIO DE PRÁCTICAS.....</b>	<b>5</b>
1.1 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA DONDE SE HIZO LA PRÁCTICA.....	5
1.2 MISIÓN.....	6
1.3 VISIÓN.....	6
1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	6
1.5 PRODUCTOS.....	7
<b>2. DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>8</b>
<b>3. OBJETIVOS .....</b>	<b>9</b>
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	9
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	9
<b>4. REFERENCIAS TEÓRICAS.....</b>	<b>10</b>
4.1 ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO.....	10
4.2 SECRETARÍA DE TURISMO.....	11
4.3 VIAJE.....	11
4.4 ASOCIACIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJE (ANAV).....	12
4.5 TURISMO.....	12
4.6 TURISMO EN MÉXICO.....	13
4.7 TRANSPORTE EN MÉXICO.....	14
<b>5. PROPUESTA.....</b>	<b>16</b>
<b>6. PLAN DE ACCIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>7. ACTIVIDADES REALIZADAS.....</b>	<b>18</b>
<b>8. ANALISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>20</b>
<b>9. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>23</b>
<b>10. CONCLUSIONES.....</b>	<b>24</b>
<b>11. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS.....</b>	<b>25</b>
<b>12. ANEXOS.....</b>	<b>26</b>

## **INTRODUCCIÓN**

En el marco del fortalecimiento del sector turístico, y en el fomento del intercambio cultural a nivel global, resulta pertinente la creación de empresas y organizaciones que trabajen bajo la premisa de acortar distancias y suprimir barreras para lograr que cada vez más personas tengan la oportunidad de conocer los lugares más emblemáticos e históricos de cada país. De igual manera, y atendiendo a la alta demanda que presenta el sector turístico, es necesario que las empresas trabajen diariamente con el propósito de mejorar y estandarizar sus actividades para lograr una optimización en los procesos, de tal manera que alcancen la eficiencia adecuada y brindar un servicio de calidad.

# **1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESCENARIO DE PRÁCTICAS**

## **1.1 Información de la empresa donde se hizo la práctica**

Travel's Life es una organización multicultural y vanguardista con espíritu joven la cual ofrece servicios de operadora de viajes nacionales e internacionales de alta calidad, talleres recreativos y culturales y servicios de hospedaje, la cual se distingue por la atención al detalle, el servicio profesional y el valor agregado a través de experiencias de vida que superan las expectativas de nuestros clientes.

La interacción cordial, el intercambio cultural y el aspecto humano entre los participantes de nuestros viajes son parte fundamental de nuestro servicio.

Travel's Life se permite dar valor agregado en la prestación de sus servicios, incluyendo otros adicionales y gratuitos como clases de yoga, baile, música, asesorías en caso de querer tomar viajes por cuenta propia, entre otros.

La integración de los diferentes servicios le han permitido a Travel's Life que sus clientes se interesen en todos y cada uno de ellos, lo que la hace ser reconocida como una empresa dinámica que busca siempre la unidad y cuidado de ellos. Adicionalmente, le permite llegar a nuevos posibles clientes a través de un voz a voz masificado.

## 1.2 Misión

Brindar experiencias inolvidables que permitan un enriquecimiento cultural, en la misma medida que las personas van interactuando con visitantes y nacionales y conociendo los lugares más emblemáticos de México.

## 1.3 Visión

En el 2021, Travel's Life será reconocida a nivel nacional e internacional como una empresa que brinda servicios de calidad, con un portafolio integral que le permitirá a sus clientes vivir diferentes experiencias siempre bajo el respeto y la tolerancia.

## 1.4 Estructura Organizacional



## **1.5 Productos**

- Servicios de operadora de viajes nacionales e internacionales
- Servicio de hospedaje
- Talleres recreativos y culturales

## 2. DIAGNÓSTICO

Para poder llevar a cabo el presente trabajo fue necesaria una revisión exhaustiva de los distintos procedimientos que se realizan en la empresa Travel's Life con el propósito de identificar las principales falencias y de igual manera las oportunidades de mejoramiento que se pueden implementar.

Se revisaron las bases de datos existentes y los procesos de logística y preparación de los diferentes viajes y eventos realizados por Travel's Life, encontrando algunas dificultades al momento de la planeación y ejecución de estos mismos. De igual manera, se pudo notar algunas falencias en la planeación de resultados, quedando siempre en incertidumbre este punto. Así como también hay falta de control de tiempo y recursos, tanto económicos como humanos.

Adicionalmente, se encontraron dificultades en la comunicación interna, así como también la falta de implementación de una CRM en la empresa.

Durante el transcurso de las prácticas profesionales se evaluarán algunos mecanismos de participación por parte del equipo de Travel's Life con el propósito de realizar una autoevaluación que permita establecer un punto de partida y otro que defina aquel a donde se quiere llegar.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Estandarizar el proceso de planeación de los viajes y actividades ofertados por la empresa.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

3.2.1 Identificar los procedimientos de planeación actuales de los viajes.

3.2.2 Establecer las bases de estandarización para el proceso de planeación de los viajes.

3.2.3 Demostrar la funcionalidad del estándar establecido para la planeación de los servicios.

## **4. REFERENCIAS TEÓRICAS**

### **4.1 Organización Mundial del Turismo**

La Organización Mundial del Turismo (OMT) es el organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos.

(Organización Mundial del Turismo, 2018)

A su vez, la OMT es la entidad que promueve la competitividad en las empresas con el fin de alcanzar un crecimiento económico que permita que el sector del turismo tenga una participación cada vez mayor en la economía mundial ; asimismo, trabaja por garantizar que estas trabajen de acuerdo a los Objetivos de Desarrollo del Milenio establecidos por la Organización de las Naciones Unidas, garantizando un desarrollo sostenible en el marco de sus actividades.

Dentro de las prioridades de la OMT se encuentran integrar sistemáticamente el turismo en la agenda global, impulsar la contribución del turismo a la reducción de la pobreza y al desarrollo, fomentar el conocimiento, la enseñanza y la capacitación, forjar asociaciones, entre otras.

(Organización Mundial del Turismo, 2018)

## **4.2 Secretaría de Turismo**

La Secretaría de Turismo de México (SECTUR) es la entidad que tiene como misión conducir el diseño de e implementación de las políticas públicas orientadas a fortalecer el desarrollo de la actividad turística, promover la innovación en el sector, mejorar la calidad de los servicios turísticos y la competitividad del turismo nacional, impulsando estrategias transversales que articulen las acciones gubernamentales, del sector privado y social, contribuyendo al crecimiento sustentable e incluyente del turismo.

(Secretaría de Turismo de México, 2018)

Es decir, que SECTUR trabaja en función de potenciar el nivel turístico, logrando una diversificación del portafolio de servicios y promoviendo la competitividad en los destinos.

## **4.3. Viaje**

El termino viaje designa la actividad de los viajeros. Un viajero es toda persona que se desplaza entre dos lugares geográficos distintos por cualquier motivo y duración. El visitante es un tipo de viajero y, por lo tanto, el turismo es un subconjunto de viaje.

(Organización Mundial del Turismo, 2018)

#### **4.4 Asociación Nacional de Agencias de Viaje**

La asociación Nacional de Agencias de Viaje (ANAV) trabaja por fomentar el desarrollo turístico regional, nacional e internacional.

Dentro de sus principales funciones está el mantener un contacto permanente con autoridades y organismos públicos y privados afines para velar por un desarrollo de esta actividad comercial y de servicio.

Además, tiene como propósito asociar a las agencias de viaje, priorizando el respeto hacia un Código de Ética que permita dignificar la actividad y cuidar su mercado.

(Asociación Nacional de Agencias de Viajes, 2018)

#### **4.5 Turismo**

El turismo, según la OMT, comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo mayor a 24 horas e inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros. Si no se realiza pernoctación, se consideran excursionistas. Los turistas y excursionistas forman el total de visitantes.

En la actualidad se pueden encontrar diferentes tipos de turismo, más allá del comúnmente conocidos de sol y playa.

Entre estos encontramos el turismo de naturaleza, cuya principal motivación es estar en contacto con la naturaleza. Este tipo de turismo tiene como principales clientes o

usuarios a los jóvenes, quienes cada vez más se interesan por el cuidado del medio ambiente y se preocupan por temas como el calentamiento global, el desarrollo social y el enriquecimiento cultural.

(Turístico, Entorno Turístico, 2018)

#### **4.6 Turismo en México**

México es un destino de talla mundial que brinda a los turistas nacionales e internacionales diferentes opciones a lo largo y ancho del territorio, lo que permite tener una diversificación de destinos y servicios en la actividad turística.

En México es reconocido el alto potencial y riqueza de recursos naturales y culturales, la imagen de ser un país megadiverso a nivel mundial ha generado amplias expectativas en torno al turismo. Bajo esta proyección privilegiada y ante la creciente demanda del mercado que sigue la tendencia de consumir novedosos destinos y atractivos turísticos, las instituciones gubernamentales en materia de turismo deciden intervenir e impulsar distintos espacios y productos a través de programas y proyectos que entren en la dinámica del turismo.

(Turístico, Entorno Turístico, 2018)

En la actualidad, México es una potencia turística, y gracias a los proyectos de promoción turística que tenían como objetivo dar una proyección nacional e internacional a los diversos destinos turísticos, pasó de ocupar el lugar 15º, a ser hoy el sexto país más

visitado en el mundo. En 2017 recibió 39 millones de turistas extranjeros; 68% más que en 2012.

De acuerdo al Sexto Informe presentado por el Gobierno de Enrique Peña Nieto, México se ha posicionado como el noveno destino más atractivo del mundo para invertir en los próximos años.

(Presidencia de la República , 2018)

Dentro de las acciones que ayudaron a México a posicionarse como referente mundial en materia turística están la innovación en la oferta de productos y la consolidación de destinos, que buscaban impulsar al país como un destino atractivo en una segmentación más amplia que la comúnmente conocida de sol y playa, abarcando también el turismo cultural, ecoturismo, aventura, salud y deportes, entre otros.

(Financiero, 2018)

#### **4.7 Transporte en México (Secretaría de telecomunicaciones y transporte)**

El transporte terrestre ha sido a lo largo de los años un compañero fundamental de la actividad turística, transportando a una gran cantidad de visitantes

y turistas por todo el mundo año tras año, dinamizando la economía a nivel global de tal manera que permite una mayor integración entre los países en materia cultural.

Esta es una dinámica de la cual México ha sido partícipe activo, a través de diferentes proyectos que buscan el fortalecimiento y una mayor participación del sector turismo en la economía mundial, de los cuales se pueden resaltar los 26 proyectos que

fueron finalizados en el 2016 por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, cuyo propósito era el mejoramiento y ampliación de la infraestructura vial, en donde se invirtieron un poco más de 30 mil millones MXN.

(Informador, 2017)

El subsecretario de Calidad y Regulación de la Secretaría de Turismo (Sectur), Salvador Sánchez Estrada, señaló que más de 80 por ciento de los turistas nacionales y extranjeros utilizan autobuses o un medio de transporte similar para trasladarse a zonas turísticas.

(Informador, 2017)

## 5. PROPUESTA

Teniendo en cuenta las falencias encontradas en Travel's Life, se propuso establecer un plan de estandarización en el proceso de preparación de viajes y actividades que se desarrollan en la empresa, enfocándonos en los métodos y procedimientos de trabajo el cual permitirá que la logística de estos se desarrolle de manera óptima y eficiente, evitando percances antes, durante y después de estos.

Considerando el tamaño y la antigüedad de la empresa, se buscará implementar un estándar realista que se adecúe a las necesidades y oportunidades de mejoramiento que esta podría tener, con el propósito de obtener resultados precisos en el corto plazo; pues ya se había tratado previamente de llevar a cabo este proceso, pero no había sido funcional ni factible porque la empresa mantiene un constante cambio en su estructura, tanto organizacional como operacional, es decir, que el estándar deberá ser fácil de establecer, operar y actualizar.

Durante el proceso de implementación se buscará la participación activa de todos los miembros de la organización, pues serán ellos quienes pondrán en marcha el estándar, por lo cual serán capacitados al final del proyecto para que conozcan de manera detallada todo el proceso y su funcionalidad.

## 6. PLAN DE ACCIÓN

Cronograma de actividades del trabajo de grado desarrollado en Travel's Life													
Actividades por semana		Julio				Agosto				Septiembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Establecer junto con los directivos y el grupo de staff cuales son las expectativas y los objetivos que se quieren cumplir con el estandar a aplicar.												
2	Realizar junta con todo el equipo para hacer lluvia de ideas respecto a las actividades que se realizan para la organización de un viaje.												
3	Analizar las actividades realizadas por los organizadores de los viajes.												
4	Crear una lista de los pasos más importantes durante la organización de un viaje												
5	Recibir retroalimentación del staff para mejorar y corregir la lista												
6	Realizar el borrador de un manual de estandarización												
7	Agregar los tiempos de anticipación para cada actividad necesaria para la planeación del viaje.												
8	Establecer cuales son las fechas límites en las que se requieren tener ciertas cotizaciones, reservaciones y publicidad lista												
9	Aplicar el borrador del standar a un viaje												
10	Realizar un análisis del impacto de la aplicación del borrador del estándar.												
11	Hacer correcciones sobre la marcha.												
12	Descartar las especificaciones no útiles en el estándar.												
13	Crear formato de utilización del estándar.												
14	Capacitar al personal para el uso del estándar.												
15	Evaluar la aplicación del estándar por parte del equipo.												
16	Mostrar los resultados a partir de la implementación del estándar.												

## 7. ACTIVIDADES REALIZADAS

- Coordinar la logística de los eventos de Travel's Life.
- Crear convenios con empresas del sector servicios con el fin de ampliar los beneficios para la comunidad Travel's life.
- Cotizar, confirmar y/o emitir pagos de servicios de hospedaje, transporte terrestre, restaurantes y bares, dependiendo de las actividades a realizar en cada viaje.
- Reclutar a nuevos miembros para el grupo de staff a partir de las necesidades de la empresa.
- Asesorar a los directivos en el replanteamiento de la cultura organizacional.
- Validar la información de los pagos realizados por medios electrónicos.
- Identificar herramientas que permitan hacer uso eficiente de la información de los clientes y de las retroalimentaciones.
- Asesorar a los directivos en planes de inversión.
- Aplicar el proceso de Benchmarking para aplicar las mejoras necesarias en el proceso logístico de la empresa.
- Supervisar el cumplimiento de las funciones por parte del staff.
- Control, revisión y almacenamiento de la información de los pagos realizados en efectivo.

- Capacitar al personal en temas como servicio al cliente, comunicación efectiva y liderazgo.
- Presentar informes semanales de las actividades realizadas

		Estándar de organización de viajes en Travel's Life					
Diseñado por: Peter Mesino Mercado							Etapa 1: Planeación
Objetivo: Estandarizar el proceso de organización y planeación de los viajes en la agencia Travel's Life.							Etapa 2: Comunicación
No.	Actividad	Ejecuta	Supervisa	Tiempo de anticipación	UT		Etapa 3: Verificación
1	Elegir el lugar de destino	Oswaldo Córdoba	Oswaldo Córdoba	4 meses	5		UT: unidades de tiempo en días
2	Establecer fecha del viaje	Oswaldo Córdoba; Jefe de Operaciones	Oswaldo Córdoba	3 meses y 3 semanas	5		Aplica para viajes de dos días o más
3	Definir presupuesto	Oswaldo Córdoba	Oswaldo Córdoba	4 meses	10		
4	Definir capacidad máxima del viaje	Oswaldo Córdoba; Jefe de Operaciones	Oswaldo Córdoba	3 meses	2		
5	Cotizar con hoteles	Coordinador de logística	Oswaldo Córdoba; Jefe de Operaciones	3 meses	5		
6	Contratar hoteles	Coordinador de logística	Oswaldo Córdoba; Jefe de Operaciones	2 meses y 3 semanas	2		
7	Cotizar transporte terrestre	Coordinador de logística	Oswaldo Córdoba; Jefe de Operaciones	3 meses	5		
8	Contratar transporte terrestre	Coordinador de logística	Oswaldo Córdoba; Jefe de Operaciones	2 meses y 3 semanas	2		
9	Cotizar eventos adicionales	Relaciones Corporativas	Oswaldo Córdoba	Una vez disponibles los boletos	2		
10	Contratar eventos adicionales	Relaciones Corporativas	Oswaldo Córdoba	Sujeto a disponibilidad	2		
11	Definir el precio de venta al público	Oswaldo Córdoba	Oswaldo Córdoba	2 meses	2		
12	Hacer itinerario	Jefe de Operaciones	Oswaldo Córdoba	2 meses	2		
13	Junta informativa con el staff	Oswaldo Córdoba	N.A.	2 meses - 1 cada semana	1		
14	Publicar el viaje en las redes sociales	Encargado Social Media	Jefe de Operaciones	2 meses	1		
15	Pagar por publicidad en redes sociales	Encargado Social Media	Oswaldo Córdoba	2 meses	1		
16	Hacer los cobros de los viajes	Staff	Oswaldo Córdoba; Jefe de Operaciones	2 meses	N.A.		
17	Elegir staff para los viajes	Oswaldo Córdoba; Jefe de Operaciones	Oswaldo Córdoba	1 mes	2		
18	Revisar clientes que faltan por pagar	Coordinador de logística	Jefe de Operaciones	7 días	5		
19	Imprimir cartas responsivas	Staff	Coordinador de staff	2 días	1		
20	Imprimir itinerarios	Staff	Coordinador de staff	2 días	1		
21	Imprimir lista de viajeros	Staff	Coordinador de staff	1 día	1		
22	Subir en el evento de facebook las recomendaciones de cada viaje	Encargado Social Media	Jefe de Operaciones	2 días	1		

## **8. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

A partir de las diferentes reuniones sostenidas con todo el equipo de trabajo se pudieron establecer tanto las expectativas como los objetivos a lograr con la implementación del estándar. Dentro de los objetivos trazados estaban el reducir los tiempos invertidos en la organización de cada viaje, mejorar la comunicación interna, mejorar la comunicación y relación que se tenía con los clientes, de tal manera de poder establecer una CRM que se actualice constantemente, mejorar la logística tanto de los viajes como de los eventos.

Dentro de la lluvia de ideas llevada a cabo con el staff y los directivos surgieron algunas muy interesantes, las cuales fueron incluidas dentro de los propósitos de mejoramiento del estándar, y son el cambiar el método de recolección de información de los clientes de una forma manual a una electrónica o digital, establecer una cantidad de juntas por semana que permita estar al tanto de cualquier modificación y/o ampliación de la información que respecta a los viajes y eventos, establecer y detallar las funciones que tendrá cada miembro del staff en el transcurso de algún evento, y determinar cuáles serían los planes de contingencia en caso de ser necesarios.

Después de analizar las diferentes actividades que realizan los organizadores de los viajes, se pudo conocer que desde el nacimiento de la empresa hasta la fecha utilizaban el mismo método de organización y preparación de los viajes, el cual ya está obsoleto, pues estaba basado en conocimiento empírico y en los resultados obtenidos anteriormente.

Una vez creada la lista con los pasos más importantes del viaje se procedió a hacer retroalimentación con el equipo para tener un punto de vista objetivo que nos permitiera resaltar la importancia de dichos pasos.

La recolección de toda la información mencionada anteriormente permitió y dio paso a la creación de un borrador del estándar que buscaba demostrar la funcionalidad y aplicabilidad práctica del mismo, para mejorar y establecer pautas que permitan un mejoramiento continuo en las actividades.

Se estableció que para los viajes que sólo impliquen contratación de empresas de transporte, es decir, que fueron máximo de un día, se debía empezar la organización del viaje con un mes y medio de anticipación, para evitar percances en la logística, y además, para conocer con anticipación si se podía ampliar el número de personas a llevar en el viaje y así tener espacio para una segunda contratación terrestre.

Se estableció como fecha límite de anticipación dos meses para que cada viaje cuente con sus respectivas cotizaciones, reservaciones y anuncios de publicidad, lo cual facilitará la toma de decisiones y agilizará la parte de la logística.

Al aplicar el borrador del estándar a uno de los viajes se pudieron reconocer tanto las fortalezas como las áreas de oportunidad, lo cual permitió corregir los errores más comunes en la preparación y manejo de la logística, resaltando la falta de delegación de actividades, la cual se mejoró con la creación de un organigrama para cada viaje, y en caso de que algún miembro faltara al cumplimiento de sus actividades por

razones externas, de inmediato sus funciones recaerían sobre otro miembro del equipo, evitando así cualquier inconveniente y atraso en el itinerario propuesto. Adicionalmente, se pudo conocer lo desventajoso que es contratar con dos empresas de transporte terrestre para un mismo viaje, pues se pierde la comunicación por completo durante el viaje, lo que podría ocasionar retrasos en los tiempos de llegada y salida; para este punto en específico se resalta lo mencionado en el párrafo anterior, que con el tiempo de anticipación establecido para reservaciones y contrataciones se pueden realizar modificaciones y recurrir a la contratación con la misma empresa.

En términos generales, el impacto de la aplicación del borrador del estándar fue positivo, ya que las mayorías de los puntos del estándar encajaron perfectamente en la organización requerida para un viaje.

## **9. RECOMENDACIONES**

En términos generales, Travel's Life es una empresa pequeña en donde los socios y a su vez directores están bastante involucrados en las operaciones y logística de todos los aspectos relacionados con los viajes y organización de eventos; por lo que una de las recomendaciones más importantes es el que los directivos deleguen las actividades de bajo valor agregado al staff y solo se dediquen a las actividades de alto valor agregado como lo serían la relación con los clientes y la administración estratégica de la agencia. Esto con el fin de que no descuiden la administración de la empresa y tengan un mayor control, ya que al estar involucrados en actividades del día a día y muy operacionales como la cotización y organización de eventos, hacer cobros, entre otros, no ponen la suficiente atención a las estrategias que les permitirían crecer de manera sostenida y organizada.

## 10. CONCLUSIONES

Sin importar su tamaño, Travel's Life es una empresa que me permitió crecer tanto personal como profesionalmente, debido a que pude interactuar con nuevas personas de diferentes profesiones, entender un poco más la forma en cómo se manejan las pymes en México.

En lo personal, me resultó ventajoso el hecho de que Travel's Life fuera una empresa pequeña, porque la mayoría de mis recomendaciones y comentarios eran directamente escuchados por la parte directiva y además de ser tenidos en cuenta, muchos de ellos eran llevados a la práctica.

Adicionalmente, y teniendo en cuenta que la mayor parte de los clientes de la empresa eran en su mayoría extranjeros europeos, pude poner en práctica mis conocimientos en el idioma inglés, a pesar de estar en un país de habla hispana.

Agradezco a Travel's Life el permitirme desarrollarme como un Profesional en Negocios Internacionales y el darme la oportunidad de seguir trabajando junto con ellos una vez obtenga mi título profesional.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

- Asociación Nacional de Agencias de Viajes. (2018). *Asociación Nacional de Agencias de Viajes*. Recuperado el 6 de Agosto de 2018, de Asociación Nacional de Agencias de Viajes: [http://anav.com.mx/?page\\_id=1475](http://anav.com.mx/?page_id=1475)
- Financiero, E. (2018). *El Financiero*. Recuperado el Agosto de 2018, de El Financiero: <http://www.elfinanciero.com.mx/economia/mexico-entre-los-paises-con-mayores-ingresos-por-turismo-internacional-de-america>
- Informador. (2017). *Informador*. Recuperado el Septiembre de 2018, de Informador: <https://www.informador.mx/Economia/Ocho-de-diez-turistas-en-Mexico-viajan-en-autobus-20170719-0122.html>
- Organización Mundial del Turismo. (2018). *Acerca de la OMT*. (O. M. Turismo, Productor) Recuperado el 2 de Septiembre de 2018, de UNWTO: <http://www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt>
- Organización Mundial del Turismo. (2018). *Organización Mundial del Turismo* . Recuperado el 14 de Agosto de 2018, de Organización Mundial del Turismo: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Presidencia de la República . (2018). *Presidencia de la República* . Recuperado el Agosto de 2018, de Presidencia de la República : <https://www.gob.mx/presidencia/articulos/sexto-informe-de-gobierno-173378?idiom=es>
- Secretaría de Turismo de México. (2018). *Secretaría de Turismo*. Recuperado el 16 de Agosto de 2018, de Secretaría de Turismo: <https://www.gob.mx/sectur/que-hacemos>
- Turístico, E. (2018). *Entorno Turístico*. Recuperado el 4 de Septiembre de 2018, de Entorno Turístico: <https://www.entornoturistico.com/el-turismo-en-mexico-la-eterna-promesa-del-desarrollo/>
- Turístico, E. (2018). *Entorno Turístico*. Recuperado el 3 de Agosto de 2018, de Entorno Turístico: <https://www.entornoturistico.com/cuales-son-los-tipos-de-turismo-que-existen/>

## 12. ANEXOS

San Andrés Cholula, 21 de agosto de 2018

**SEÑORES**  
**TRAVEL'S LIFE**  
**Oswaldo Córdoba Barrios**  
Director

**REFERENCIA: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE GRADO EN LA EMPRESA CON FINES ACADÉMICOS.**

Cordial saludo,

Por medio de la presente me dirijo a ustedes de la manera más respetuosa para concebir su conocimiento, permiso o autorización para que el estudiante **PETER ALEXIS MESINO MERCADO** identificado con cédula de ciudadanía C.C. 1.083.016.376 de Santa Marta y el cual se encuentra realizando las prácticas profesionales en esta compañía TRAVEL'S LIFE en el área administrativa, pueda recopilar información general de la empresa con el fin de llevar a cabo su trabajo de investigación de proyecto de grado como requisito final de sus prácticas. A continuación detallo información requerida para el trabajo de grado:

### **Práctica Profesional en Instituciones:**

- Razón social.
- Estatuto jurídico de la organización: pública, privada o mixta; constitución jurídica (Sociedad Anónima, Sociedad Limitada, Sociedad de Acciones Simplificadas, etc.); actividad económica; sector al que pertenece.
- Objetivos de la organización: bienes o servicios producidos; mercados que atiende.
- Estructura: Organigrama con una breve descripción de la división formal de la institución y del área en la que se desarrollará la práctica.
- Caracterización de la fuerza de trabajo: número de trabajadores y tipo de vinculación.

- Documentos oficiales de la organización: reglamentos y manuales. Conceptualización acerca de lo que es la organización en el contexto local, regional y nacional.

Cabe resaltar que la empresa se verá beneficiada en la medida en que, de acuerdo al avance en el proceso formativo, el estudiante relacionará informes oportunos, con criterios técnicos y de calidad, que le permitirán identificar oportunidades de mejora en la organización.

Agradezco de antemano su atención prestada y su grandiosa colaboración,

Atentamente,



**Peter Alexis Mesino Mercado**  
*Estudiante de Prácticas Profesionales*  
*Programa de Negocios Internacionales*  
*Universidad del Magdalena*  
*Santa Marta D.T.C.H., Colombia*

San Andrés Cholula, 24 de agosto de 2018

SEÑOR  
**Peter Alexis Mesino Mercado**  
La ciudad

*Asunto: autorización para trabajo de grado en la empresa con fines académicos*

Cordial saludo,

Por medio del presente me dirijo a usted para autorizar la recopilación de información general de la empresa Travel's Life, la cual presido, con el fin de poder llevar a cabo su trabajo de investigación de proyecto de grado como requisito final de sus prácticas.

Es para nosotros un placer saber que nuestra empresa se vincula directamente con la academia y beneficia estudiantes de prácticas y de manera recíproca podremos identificar oportunidades de mejoramiento en nuestra organización.

Agradezco la atención prestada a la presente.

Sinceramente.



**Oswaldo Córdoba Barrios**

+52 1 222 134 1794

Travel's Life

Director



# AIESEC PROFESSIONAL PRACTICE CERTIFICATE

Trainee:

**Peter Alexis Mesino Mercado**

with passport number AU371836, fulfilled the end of his stay at our startup:  
Volcanic Park, covering his hours in time and form from April 21 to July 27.



\_\_\_\_\_ SINGERELY \_\_\_\_\_

Mariana del Carmen López Lorenzini  
Local Committee President in AIESEC in Puebla





# AIESEC PROFESSIONAL PRACTICE CERTIFICATE

Trainee:

**Peter Alexis Mesino Mercado**

with passport number AU371836, fulfilled the end of his stay at our startup: *Travel's Life*, covering his hours in time and form from July 30 to September 24.



Mariana del Carmen López Lorenzini  
Local Committee President in AIESEC in Puebla





Septiembre 25, 2018

A quien corresponda:

Por medio del presente quiero informarle, que el estudiante *Peter Alexis Mesino Mercado* con no. de pasaporte : *AU371836*, fue practicante y trainee en PUEBLA, MÉXICO por parte de AIESEC, realizando un práctica internacional, el comenzó su práctica el día *27 de abril al 24 de septiembre del 2018* realizando sus prácticas en dos startups; *Volcanic Park* y *Travel's Life*, me gustaría mencionar que Peter ha sido de nuestros practicantes más participativos y proactivos, desarrollando su potencial de liderazgo.

AIESEC MÉXICO A.C. al ser una de las organizaciones de la sociedad civil más grande del mundo promueve el desarrollo del liderazgo, invitando a participar en conferencias globales, regionales, nacionales o locales a los miembros de la misma con la finalidad de realizar un encuentro de líderes globales, regionales, nacionales o locales para desarrollar y promover soluciones a problemáticas sociales, brindando a nuestros miembros de conocimiento, herramientas y habilidades que los ayuden durante su trayectoria profesional.

Sin más por el momento, quedo al pendiente de cualquier aclaración, agradeciendo su tiempo.

Atentamente.

---

Mariana del C. López Lorenzini  
Local Committee President in AIESEC Puebla  
[presidente.pue@aiesec.org.mx](mailto:presidente.pue@aiesec.org.mx)  
Cell: +521 222 154 56 43