

PROYECTO FINAL ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



ARKAS

Carlos García Moreno

Grado Superior Técnico Superior en Administración y Finanzas 2º

Responsable Iván Juan Escrivà

ÍNDICE

Antecedentes y contextualización de la empresa.	2
Actividad de la empresa y su ubicación en el sector.	2
Estructura y organización empresarial del sector.	2
Tendencias del sector: productivas, económicas, organizativas, de empleo y otras.	3
Misión ,visión y valores.	4
La cultura de la empresa: imagen corporativa.	5
Sistemas de calidad y seguridad aplicables en el sector.	5
Análisis del Entorno General y Específico. Análisis D.A.F.O.	6
Plan de Recursos Humanos.	8
Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos.	8
Identificación de las funciones de los puestos de trabajo.	9
Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.	9
Convenio colectivo aplicable al ámbito profesional.	10
Plan de Marketing.	10
Estrategia de Marketing.	10
Herramientas del marketing operativo.	12
El producto/ servicio.	12
El precio.	12
La promoción ¿Cómo se da a conocer? ¿Cómo encuentra clientes nuevos?... (Participación en ferias nacionales o/y internacionales, etc..)	14
La distribución en mercado local e internacional. ¿Qué canales utiliza?	14
Definición del puesto de trabajo.	15
Objetivos del puesto: ¿qué papel desempeñas y qué objetivos tienes en la organización?.	15
Descripción de tareas: ¿qué actividades se realizan de forma habitual, periódica u ocasional? ¿con qué frecuencia se realizan las mismas? ¿cuánto tiempo dedica a cada una?.	15
Relaciones: ¿con qué otros departamentos se relaciona? ¿Es un contacto habitual, periódico u ocasional?.	17
Disponibilidad: ¿es necesaria disponibilidad para salidas o viajes fuera de la oficina?.	18
Documentación: ¿qué documentos y/o programas se manejan habitualmente? ¿Qué documentos se generan? ¿cómo organizas tu documento de trabajo?.	18
Ambiente: ¿en qué condiciones ambientales se realiza el trabajo?.	18
Riesgos: ¿existen riesgos de accidentes laborales? ¿durante cuánto tiempo se expone a los empleados a un riesgo? ¿La realización de las tareas ponen en riesgo a terceras personas?.	20
Dedicación: ¿en qué horario se desempeña? Distribución horaria de las tareas.	21
Integración: ¿qué formación inicial se requiere para cubrir las exigencias del puesto?¿Existe plan de acogida para nuevas incorporaciones?.	21
BIBLIOGRAFÍA	22

1) Antecedentes y contextualización de la empresa.

○ Actividad de la empresa y su ubicación en el sector.

Arkas Line es una empresa naviera que se dedica sobre todo al transporte de mercancías a través de sus buques y los containers que estos portan. De estos últimos cabe destacar que tienen de varios tipos, entre ellos los de tapa descubierta y los refrigeradores. Esto para poder llevar en las mejores condiciones los útiles que porten en los navíos.

De acuerdo con un informe de la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) Arkas estaba entre las 30 mayores navieras del mundo. Lo cual destaca que esta empresa de origen turco y con más de un siglo de antigüedad tiene una potencia y una capacidad de adaptación con las que la mayoría de empresas solo pueden soñar.

○ Estructura y organización empresarial del sector.

Se entiende como estructura empresarial la distribución jerárquica de los distintos puestos y departamentos de una empresa para que estos puedan funcionar y coordinarse de una forma rápida y eficaz.

La estructura empresarial de Arkas Line está definida como una estructura funcional, este tipo de distribución consiste en que la empresa se divide por departamentos dependiendo de sus funciones generales, siendo liderado cada uno de estos por una persona a cargo, en Arkas estas personas son llamados mánager.

Este tipo de distribución tiene como ventaja la descentralización de la toma de decisiones y por tanto la mayor rapidez y adaptación ante cualquier nuevo devenir que ocurra en el mercado y en el entorno, tanto a nivel específico como general. Como contraparte negativa esto puede concurrir en que un departamento haya visto bien actuar de una determinada forma, pero no lo comunique correctamente y acabe afectando al resto, y por tanto se produzcan fallos que lastren a los compañeros. O incluso que desde la dirección se demande un tipo de movimiento a pesar de que la persona encargada del departamento haya ordenado otro basándose en, supuestamente, conocer mejor las necesidades y la realidad de este departamento, resultando esto en un cruce de peticiones nada favorable para los empleados.



Ejemplo de estructura empresarial funcional. Fuente unir.net

Por otro lado, definimos la organización empresarial del sector como la sección dentro de los sectores primario, secundario y terciario en la que está alojada la empresa.

En el caso de Arkas Line esta empresa está situada en el sector terciario y es que su sector es el del transporte marítimo, es decir ofrece un servicio. Y si revisamos la definición del sector terciario “*sector económico que engloba las actividades relacionadas con los servicios no productores o transformadores de bienes materiales*” veremos que esta empresa está completamente dentro de él, ya que no extrae materias del medio, sector primario, ni las transforma para su posterior comercialización, este sería el caso del sector secundario.

- **Tendencias del sector: productivas, económicas, organizativas, de empleo y otras.**

Desde 2018 se han venido viendo diversas tendencias en el sector. Entre ellas el proteccionismo ante los riesgos existentes en geopolítica, economía y las políticas comerciales, la digitalización y la tendencia al comercio electrónico, la implementación de la iniciativa de “la Franja y la Ruta”, la cual consiste en que impulsar la digitalización y el comercio electrónico también harán crecer el volumen del comercio, así como el incremento de la demanda y la eficiencia al cumplir esta. También se vio que desde las navieras más grandes se tendía al exceso de nueva capacidad, la concentración de la demanda en solo unas pocas de estas debido a sus fusiones y alianzas. La cada vez más estrecha relación entre los puertos y las navieras dedicadas al transporte de containers, y en menor medida que la escala parecía dejar lugar a los adelantos tecnológicos, así como el cambio climático y el esfuerzo de todas las empresas en minimizar su huella de carbono y sus vertidos de residuos al océano.

Sin embargo en 2020 afectó a todo el mundo la pandemia del coronavirus creando enormes cuellos de botella en la producción, falta de abastecimiento de ciertos componentes electrónicos y por tanto una mayor demanda ante menor oferta, encareciendo tanto esto como los transportes que enviaban los pocos productos que aún eran comercializados, esto debido en parte a todos los trámites que ahora tenían que hacer los transportistas para poder desplazarse internacionalmente cumpliendo con las nuevas normas sanitarias. Se le sumó a esto el encallamiento de un buque en el canal de Suez, el cual produjo importantes atrasos en el envío y por ende la recepción de las mercancías, al estar obstruido uno de los conductos principales que las empresas de transportes internacionales utilizan. Por tanto, a partir de 2021 se pudieron ver estas tendencias:

- **Escasez de contenedores:**

- La escasez de contenedores es una realidad que asola a muchas empresas de transporte, sin embargo, el medio *Maritime Executive* revelaban que la tendencia era positiva en dirección a la disponibilidad de este escaso servicio.

- **Mercado idóneo para los vendedores:**

- La CNBC dio a conocer que la recuperación económica que se ha producido posteriormente a la pandemia junto con la cada vez menor notabilidad de esta hace que para los vendedores sea un momento idóneo y por tanto puedan subir los precios a los productos y/o servicios que ofertan en su empresa.

- **Sobrecapacidad de algunos puertos:**
 - Según la revista *Forbes* puertos como Long Beach, situado en Los Ángeles, California, estaban reportando un volumen récord. Siendo este aumento del 23% con respecto al mismo periodo del año anterior.
- **Desequilibrio entre oferta y demanda:**
 - Diversos medios y analistas entre los que se destaca a *DB Schenker* reportaban que el desequilibrio a favor de la demanda podía verse incluso aumentados, y que posiblemente llegarían a verse durante lo que resta de 2022.
- **Afianzamiento de las empresas logísticas experimentadas:**
 - Una vez más la experiencia y la fiabilidad hizo que las empresas con mayor historia y reputación fuesen las principalmente escogidas por los clientes que deseaban que sus envíos llegaran en tiempo y forma a donde debían.
- **Misión ,visión y valores.**
- **Misión:**
 - La empresa Arkas Line tiene la misión de ofrecer el mejor servicio del mercado en el transporte marítimo de mercancías.
- **Visión:**
 - La empresa Arkas Line apunta a ser y mantener su posición como líder en el sector. Así como el seguimiento y la mejora constante de sus procesos a través de métodos innovadores mientras proveen de su servicio internacional multimodal de transporte de containers.
- **Valores:**
 - La empresa Arkas Line es consciente de la responsabilidad que tiene para con sus “*shareholders*” y el medio ambiente, hasta tal punto de que es consciente de que tiene que tomar medidas allí donde las leyes y regulaciones no llegan. Esta mentalidad alienta a todas las personas que forman parte del grupo Arkas a mejorar sus procesos para poder ser cada día una mejor empresa para las personas y el planeta, motivación la cuál es intrínseca de la propia compañía.
 - Para esto llevan a cabo acciones concretas y eficaces como:
 - Estar enfocados a sus clientes y buscar la excelencia en la satisfacción del cliente.
 - Llevar a cabo los cambios y la adaptación necesaria para estar siempre dentro de cualquier requerimiento o ley dentro de los países en los que opera.
 - Poner siempre por delante la salud y seguridad de sus empleados. Creando mecanismos para prevenir accidentes y enfermedades en los puestos de trabajo. Incluidas las enfermedades emocionales y mentales.
 - Minimizar su impacto en el medio ambiente. Previendo la contaminación y reduciendo su uso de los recursos naturales a los niveles mínimos posibles.
 - Publicando sus políticas y determinación asiduamente en sus redes sociales.
 - Regirse por los requerimientos de las ISO, en concreto: la ISO 9001, la ISO 14001 y la ISO 45001.

- **La cultura de la empresa: imagen corporativa.**

La cultura de la empresa se basa en la cultura del esfuerzo y la de la adaptación, evolución y progreso constante. Esta cultura que forma parte del ADN de Arkas Line desde su fundación en 1902 es palpable tanto para los empleados como para los clientes, así como para todo el resto de los *stakeholders* que componen a la compañía.

De forma clara los empleados certifican esto cada día en la seriedad y el respeto que muestra hacia ellos la compañía, siendo totalmente impecable en cada uno de los aspectos de la relación laboral que desarrolla con ellos. Además de mostrando que el trabajo duro de cada una de las personas que trabajan para esta lleva al éxito de la misma, así como el trabajo en equipo y la cooperación. También pueden ver la adaptación gracias a medidas como abandonar el papel y la actualización de los sistemas informáticos que hacen reducir tiempos de gestión y por tanto aumentar la productividad y el rendimiento de cada uno de los trabajadores.

Para los clientes esto se ve sobre todo en su imagen corporativa, la cual muestran sobre todo en la página web o en el propio trato al cliente. Donde la formalidad y el buen trato al cliente es lo primero, todo esto dejando claro su compromiso con que, a pesar del método de transporte que usan en sus servicios, buscan ser lo más respetuosos con el medioambiente posibles. Por tanto, siempre buscan nuevos sistemas y/o métodos que les permitan reducir todo lo posible su huella en el entorno, haciendo especial hincapié en el mar, el cuál es el principal medio por el cual transportan las mercancías. Esto lo dejan patente en el logo el cuál se exhibe en todos los buques y transportes de la compañía, y muestra este azul marino junto con una imagen simple pero recordable con letras con cortes rectos que dan a entender la robusticidad de la propia compañía:



- **Sistemas de calidad y seguridad aplicables en el sector.**

Los sistemas de calidad que se utilizan en el transporte marítimo de mercancías radican sobre todo en la comprobación del estado de la mercancía a transportar y el buen uso del contenedor, así como del buque. Esto se hace realizando un muestreo, es decir escogiendo un número representativo de la mercancía a comprobar, siendo esta elegida aleatoriamente. Se recoge de cada una de las bodegas del barco para asegurar que no ha habido daños en ninguna de estas, una vez hecho esto se siguen los procesos de calidad según la normativa vigente. A este proceso se le suma la comprobación del peso de la mercancía cargada para comprobar que no han cargado de más pudiendo dañar el contenedor e incluso el buque o camión, por último, se suele revisar el embalaje en caso de que la mercancía vaya envuelta en uno.

En cuanto a los sistemas de seguridad primero que nada hay que destacar que el transporte marítimo es extremadamente seguro, esto en parte porque su seguridad está muy regulada en el ámbito internacional. Por medio de la OMI (Organización Marítima Internacional) y la OIT (Organización Internacional del Trabajo), siendo ambas dependientes de las Naciones Unidas. Debido a esta amplia regulación este medio está considerado el medio de transporte más seguro tanto para las personas como para la mercancía y el medioambiente. Esto debido a que tras catástrofes como la del *Prestige* se ha buscado la constante mejora y eliminación de los riesgos, haciendo que año tras año se hayan ido reduciendo los siniestros, dejando este medio como el de menor tasa de fallecimientos entre todos los tipos de transporte existentes. Cabe destacar que todo buque está sujeto a la normativa de seguridad establecida por su “Estado de bandera” para tanto su construcción como para su operatividad, además de registrarse en el Convenio SOLAS de 1974. En España están bajo el Convenio sobre el Trabajo Marítimo de 2006 y las siguientes leyes:

- R.D. 1041/97.
- Orden 14.7.64.
- R.D. 145/89.
- R.D. 1253/97.
- R.D. 1952/95.
- R.D. 230/98.
- Ley 60/62.
- Decreto 984/67.
- Ley 60/62.
- R.D. 393/96.
- Orden 20.02.97.
- R.D. 1835/83.
- Orden 27.2.96.
- Orden 14.4.88.
- R.D. 799/81.
- Orden 18.2.88
- Orden 31.7.92.
- R.D. 438/94.

2) Análisis del Entorno General y Específico. Análisis D.A.F.O.

El entorno general:

En cuanto al entorno general podemos ver que últimamente han afectado diferentes sucesos al desempeño habitual de la empresa. Y es que durante el tiempo que he podido formar parte de ella ha habido un temporal sin precedentes que tuvo varios días paralizados los barcos en todos los puertos de la península, la huelga de transportistas que complicó muchísimo la circulación de mercancías y la contratación de este tipo de servicios al no saber si su pedido llegaría en tiempo y forma y por último la guerra que está teniendo lugar entre Ucrania y Rusia, conflicto el cuál ha hecho que más del 50% de los barcos que pasaban por el departamento en el que estaba realizando las prácticas fuesen desviados e incluso dejando contenedores a mitad de trayecto, quedando varados en países a miles de kilómetros de donde el cliente originalmente los había solicitado.

Por esta misma razón la experiencia en el puesto me ha demostrado que los factores clave del entorno general a tener en cuenta son los posibles conflictos bélicos, sobre todo en el área del mediterráneo ya que es la zona de mayor actividad de la empresa. Teniendo obviamente en cuenta otros factores como las posibles movilizaciones sindicales y protestas desde el sector del transporte o de la navegación, ya que afecta directamente a la demanda y a la calidad en la oferta, al ser muchas veces imposible el llevar la mercancía al lugar solicitado. Por último, diré que es vital el clima, ya que sería inviable tratar de tener una naviera en una zona donde el mar no permita unas condiciones de navegación seguras gran parte del año, esto haría surgir muchísimos retrasos y gastos extra, además de una mala imagen ya que no se cumplirían los plazos pactados con los clientes.

El entorno específico:

En cuanto al entorno específico podemos ver diversos puntos, pero los más relevantes para este tipo de empresa son los que se centran en la competencia y en la posibilidad de servicios sustitutivos del transporte marítimo de mercancías.

El sector del transporte de mercancías está increíblemente poblado a día de hoy, hasta el punto de que iniciar una empresa en este sector no es lo difícil, si no conseguir hacer y retener una cantidad de clientes fijos que sustente a la misma, ya que la mayoría ya suelen optar por empresas con años de experiencia y/o una reputación excelente. En este punto Arkas Line goza de estar entre las mayores navieras del mundo, con lo cual incluso le beneficia esta situación al ser de las más conocidas y con mayor renombre.

Siguiendo con los nuevos competidores es poco probable que surjan nuevos competidores y mucho menos a un nivel similar, ya que la inversión en navíos e infraestructura tanto física como digital es multimillonaria y son pocas las empresas que se aventuran a inversiones tan grandes y tan riesgosas en mercados tan saturados.

Sin embargo, en cuanto a los productos sustitutivos sí que podemos ver que hay una mayor variedad y es que cualquier tipo de transporte es susceptible de sustituir a los barcos en la mayoría de los trayectos que realiza la empresa. Y es que al localizarse su actividad en el área del mediterráneo no sería difícil que estas mercancías pudiesen ser llevadas a través de aviones, trenes o camiones. Hay que decir que a pesar de que estos medios sean sustitutivos todos suponen un incremento en el precio y/o en el tiempo de transporte de la mercancía. Con lo cual el barco es el método idóneo para llevarlas a través del mar mediterráneo y ahorrar en tiempo y dinero.

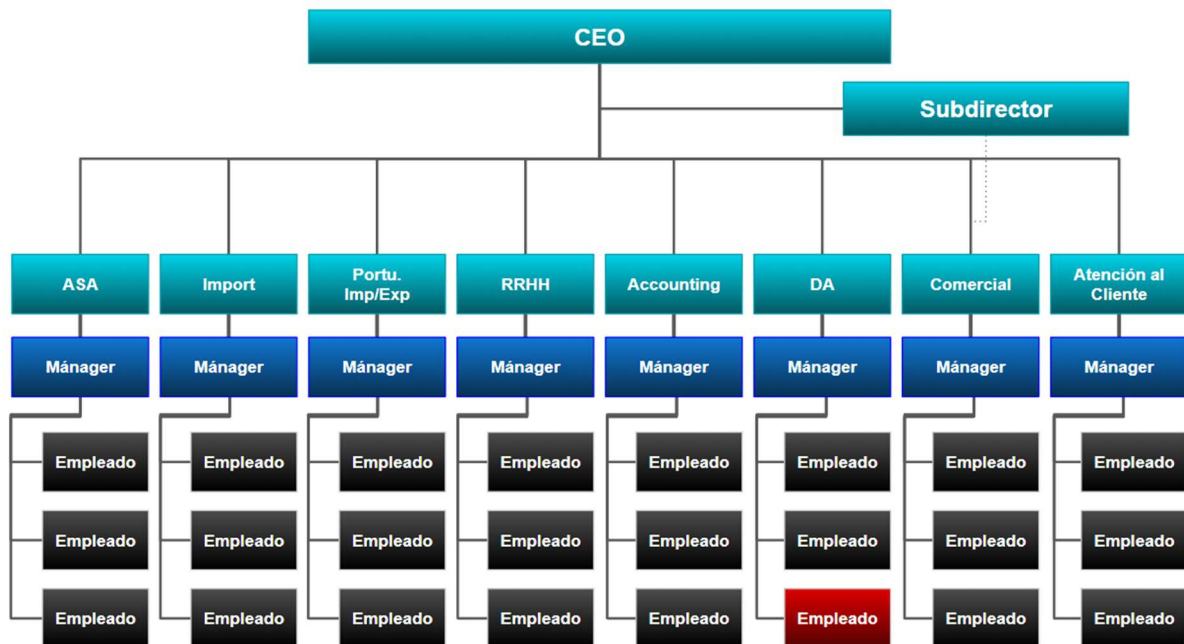
Y haciendo un pequeño inciso en el poder de negociación de proveedores y clientes hay que señalar que este mercado tiene una fluctuación de precios bastante notoria y dista de la clásica tienda de productos con precios cerrados que todos usamos diariamente. En esta empresa un cliente con un volumen notable o cierta asiduidad puede tener notables ventajas en descuentos o negociar los precios a pagar, incluso llegando a tener los gastos totalmente cubiertos para ciertas operaciones.

Análisis D.A.F.O.:

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">● Programas muy desactualizados que ralentizan el trabajo de los empleados.● Procesos redundantes y optimizables.● Precios elevados para la persona media.● Página web complicada y poco intuitiva.	<ul style="list-style-type: none">● Huelga de transportistas.● Inflación.● Estado de la economía por la guerra.● Falta de movimiento de mercancías por la guerra.● Aumento de los precios por diversos aranceles entre países.● Temporales.
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">● Más de 100 años en activo.● Estar en el top 30 mundial del sector.● Empresa consolidada.	<ul style="list-style-type: none">● Industria creciente junto con mercados cada vez más abiertos.● Implementación de distintas tecnologías y digitalización.

3) Plan de Recursos Humanos.

- Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos.



Organigrama de Arkas Line.

La relación funcional entre los distintos departamentos de Arkas Line es un complejo entramado en el cuál un servicio no puede actuar correctamente sin que los demás que le preceden o con los que se interconecta realicen apropiadamente su trabajo.

De una forma simplificada funciona de la siguiente forma, el departamento comercial capta a los clientes y se pone en contacto con ASA, Import y Portugal para decirles el precio final y las condiciones del servicio que han sido pactadas con el cliente. Estos servicios subirán a la plataforma la información proporcionada y se lo hará saber al departamento de Disbursements Accounts (DA), el cuál comprobará todo lo facturado y certificará que tanto el cliente como la empresa han hecho las transacciones monetarias correspondientes, en caso contrario avisará al departamento que toque para hacer los arreglos oportunos. En el caso de que todo esté correcto actualizarán la plataforma con un check y avisarán a accounting para que puedan llevar la contabilidad de la operación y registrarla de forma correcta para declararla ante las autoridades tributarias de España y/o Portugal. En caso de que posteriormente haya una queja por parte del cliente, atención al cliente avisará a los departamentos ASA, Import y/o Portugal sobre la incidencia para que pueda ser corregida, volviendo, si fuese necesario, al ciclo anteriormente mencionado. Por su parte recursos humanos se encarga del bienestar de todos los empleados que haya en la empresa y de su buen desempeño productivo.

Por su parte el CEO se encarga del buen funcionamiento y la comprobación de todos los departamentos anteriormente descritos y además del buen desempeño del subdirector, el cual tiene una supervisión especial con el departamento comercial y la captación de nuevos clientes.

- **Identificación de las funciones de los puestos de trabajo.**

Los distintos puestos de trabajo realizan funciones concretas dentro de la empresa al estar divididos en departamentos, siendo específicos serían las siguientes:

- **Personal de captación de clientes, comerciales:** se encargan de captar clientes y cerrar los pactos, incluyendo la cantidad a transportar, el origen y la destinación y el precio, si hubiese algún descuento por volumen u otro motivo.
- **Personal de ASA:** el personal del ASA se encarga de guardar y gestionar la información que les han pasado los comerciales de todo servicio que exporte mercancías desde un puerto situado en España.
- **Personal de Import:** el personal de import se dedica a recoger y gestionar la información proporcionada por el departamento de captación de clientes que sea de cualquier tipo de operación que se emita desde los puertos de España.
- **Personal de Portugal Importación y Exportación:** muy parecido a los anteriores, en su caso se encargan de la exportación e importación de las mercancías desde los puertos de España.
- **Personal de Recursos Humanos:** ellos se dedican a gestionar cualquier necesidad del personal de la empresa, por ejemplo, las faltas a la empresa que se deben de justificar debidamente a este departamento.
- **Personal de Disbursements Accounts:** las personas que trabajan en este departamento deben de comprobar lo facturado a los clientes, que todo esté en su debida forma y modo para que no haya problemas de ningún tipo al pasárselo al personal de accounting.
- **Personal de Accounting:** los trabajadores de este departamento tienen la función de registrar las facturas para emitirlas a las autoridades tributarias de España y Portugal y así llevar la buena contabilidad de la empresa de cara a organismos tan importantes como la Hacienda Pública.
- **Personal de atención al cliente:** este departamento se encarga de recoger las quejas de los clientes que no están satisfechos con alguno de los aspectos que se les ha ofrecido a través de Arkas Line.

- **Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.**

Se define como procedimiento de trabajo la estandarización del desarrollo de un trabajo o actividad en concreto de acuerdo con unas indicaciones comunes, que siempre han de ir ligadas a la seguridad, la calidad y la productividad.

En el caso de Arkas Line el procedimiento para los trabajadores es el mismo: fichar con huella dactilar a la llegada, llegar al lugar de trabajo e iniciar sesión con tu cuenta personal e intransferible, proceder con las debidas gestiones que tu departamento y puesto precisen, la utilización del descanso debiendo de fichar a la entrada y la salida del mismo, el correcto volumen al comunicar cualquier tipo de información a los compañeros, así como evitar moverse con objetos punzantes y/o peligrosos por la oficina, mantener una correcta postura durante la jornada, y no utilizar auriculares o dispositivos de escucha a un volumen excesivo.

También otras cuestiones como utilizar todos la misma fuente y tamaño de letra en los correos que mandamos tanto internamente como a las personas externas a la

empresa, y la correcta disposición y ayuda al compañero de la oficina, además del buen trato a cualquier persona externa a la empresa.

- **Convenio colectivo aplicable al ámbito profesional.**

El convenio colectivo aplicable al ámbito profesional es el “*Convenio colectivo Empresas Navieras, Consignatarias de Buques y Empresas Estibadoras Valencia*” publicado en el BOP de fecha 16/03/2018.

Este convenio busca regular las normas, tanto los derechos como las obligaciones de los trabajadores que estén encuadrados en la actividad en empresas navieras, consignatarias de buques y empresas estibadoras Valencia. De esta forma este convenio es de obligado cumplimiento para las empresas que radiquen en Valencia y su provincia. Este deja concretadas cosas como las tablas salariales o la duración de las jornadas que no puede ser superior a 37 '5 horas a la semana, sin contar horas extra.

GRUPO PROFESIONAL	SALARIO BASE AÑO 2017	SALARIO BASE AÑO 2018	SALARIO BASE AÑO 2019
GRUPO I	1.887,61	1.925,36	1.967,72
GRUPO II - NIVEL 1	1.683,71	1.717,39	1.755,17
GRUPO II - NIVEL 2	1.542,09	1.572,93	1.607,53
GRUPO III	1.504,47	1.534,56	1.568,32
GRUPO IV	1.251,45	1.276,48	1.304,56
GRUPO V	1.051,15	1.072,17	1.095,76

Tabla Salarial del convenio.

4) Plan de Marketing.

- **Estrategia de Marketing.**

Arkas Line como cualquier otra empresa dispone de diversas estrategias de marketing para captar y retener clientes. Entre ellas destaca su estrategia de fidelización:

Y es que la empresa se puede permitir hacer grandes descuentos, de incluso miles de euros a los clientes que mayor volumen les garanticen durante un periodo de tiempo, normalmente en el medio-largo plazo. Haciendo que esté posibilidad de ahorrarse tanto dinero sea la que opte por escoger finalmente el cliente y además mantenerse en la empresa durante mucho tiempo para asegurar que en próximas negociaciones podrá seguir disfrutando de este tipo de ofertas.

Sin embargo, también hace otras técnicas comunes como:

- **Marketing en relación a la competencia:** Arkas Line es consciente de estar en el top de las mayores navieras del mundo y de tener más de 100 años de experiencia, con lo cual sabe usar este renombre que tiene para atraer a los clientes que busquen tener seguridad y poder confiar en una marca que ha demostrado estar a la altura durante tanto tiempo.
- **Marketing digital:** Esto lo hacen a través de su página web, la cual aparecerá de las primeras, si no la primera, siempre que se busque navieras en valencia o en España.

- **Marketing físico:** Uno de los más notables y es que la distribución de sus contenedores y buques a través de gran parte del globo es una fantástica forma de poder hacer ver a los clientes su marca.



Buque de Arkas Line, los contenedores azules que porta también son del grupo Arkas.

- **Marketing de contenidos:** aquí Arkas también sobresale creando periódicamente una revista propia, en inglés y en turco, para mostrar las novedades de la marca, en qué ferias estará y así mantener a sus *stakeholders* informados y sabiendo que la empresa se está moviendo y en constante crecimiento.



Portada de la revista Arkas Line.

- **Herramientas del marketing operativo.**

Entendemos como “*marketing operativo*” la parte del marketing que se encarga de las acciones tácticas, es decir es el marketing encargado de cumplir con los *KPIs* anteriormente marcados por la empresa.

Las herramientas que usa sobre todo son:

- **El precio de sus servicios de transporte:** teniendo margen para poder bajarlos consigue que los clientes estén interesados en cumplir los requisitos de volumen y tiempo que pide la empresa para ofrecerlos. De este modo se asegura una cartera de clientes constante en el tiempo.
- **Acciones de comunicación:** gracias a la publicación de su revista y el feedback existente tanto de cliente a empresa como de empresa a cliente, todos los *stakeholders* de Arkas pueden conocer hacia dónde se dirige la empresa y ver y comprobar que sigue avanzando y en búsqueda del crecimiento y la excelencia en su servicio. Entre las noticias más nuevas, encontramos que el grupo Arkas ha abierto su primera oficina en América, y esto ha podido ser conocido gracias a las publicaciones que hace.

- **El producto/ servicio.**

El servicio que ofrece Arkas Line se puede resumir como el transporte de la mercancía que solicite el cliente a través de uno de sus buques, y en las condiciones óptimas necesarias, siendo prácticamente en el 100% de los casos requerido un container. De estos últimos puede que se precise que tenga la tapa abierta o que sea refrigerante, por ejemplo.

Sin embargo, la empresa también ofrece servicios como el transporte por tierra a través de sus camiones y el alquiler de los contenedores hasta la llegada a destino de la mercancía entre otros.

- **El precio.**

Los precios que esta empresa oferta varían en función del puerto de destino o de salida que escoja el cliente. También será un factor clave a la hora de saber el importe que se le facturará al cliente el tipo de container que se le prestará para el traslado de su mercancía, tanto su tamaño como su función. Para conocer en mejor medida este proceso mostraré las tarifas de importación y exportación para puertos de España.

- **Importación:**

- **Contenedor estándar:** Para este tipo de contenedor los primeros 7 días son gratuitos, incluyendo los domingos y los festivos en estos días, teniendo en cuenta que estos días se enumeran desde la fecha de descarga del barco hasta la devolución del contenedor vacío se harán los siguientes cobros para los días que excedan.
 - Del 8º al 14º día: 28€ por día para los contenedores de 20' y 40€ por día para los de 40'.
 - Del 15º al 21º día: 38€ por día para los contenedores de 20' y 70€ por día para los de 40'.
 - A partir del 22º día: 70€ por día para los contenedores de 20' y 100€ por día para los de 40'.

También hay que tener en cuenta varios puntos más, entre ellos:

- La tarifa será el triple para los contenedores abiertos o los “Flat Rack”
 - Cualquier coste ocurrido durante la descarga en el puerto será debitado por separado.
 - En caso de que los contenedores no sean devueltos al depósito del propietario en un plazo de 70 días después de su recogida se hará un cargo extra de 5.500\$ por contenedor de 20’ y de 8.500\$ por cada contenedor de 40’.
 - **Contenedor refrigerador:** Este tipo de contenedor tiene los dos primeros días gratuitos, incluyendo también domingos y festivos, desde la fecha de descarga del barco hasta la fecha en la que se devuelva el contenedor vacío. Para los días que excedan se aplicarán los siguientes precios:
 - Del 3º al 9º día: 90€ por día para los contenedores de 20’ y 132€ por día para los de 40’.
 - A partir del 10º día: 100€ por día para los contenedores de 20’ y 165€ por día para los de 40’.
- También hay que tener en cuenta varios puntos más, entre ellos:
- Cualquier coste ocurrido durante la descarga en el puerto será debitado por separado.
 - En caso de que los contenedores no sean devueltos al depósito del propietario en un plazo de 30 días después de su recogida se hará un cargo extra de 20.000\$ por contenedor de 20’ y de 40.000\$ por cada contenedor de 40’.
- **Exportación:**
 - Hace falta concretar que aquí hay dos importes diferentes que afectan por igual a todos los puertos de España. Los clientes habrán de abonar tanto el “demurrage”, periodo desde que entra el contenedor lleno a la terminal hasta que se carga en el barco, como el “detention”, el cual comprende desde que el contenedor sale vacío del puerto o terminal hasta que vuelve como lleno listo para exportar a la terminal o el depósito.
 - **Demurrage:**
 - **Contenedor estándar:**
 - Del 1º al 15º día: Gratis.
 - Del 16º al 20º día: 10€ por día para los contenedores de 20’ y 20€ por día para los de 40’.
 - A partir del 21º día: 30€ por día para los contenedores de 20’ y 60€ por día para los de 40’.
 - **Contenedor refrigerador:**
 - Del 1º al 5º día: Gratis.
 - Del 6º al 9º día: 120€ por día para los contenedores de 40’.
 - A partir del 10º día: 160€ por día para los contenedores de 40’.
 - **Contenedor especial:**
 - Del 1º al 15º día: Gratis.
 - Del 16º al 20º día: 30€ por día para los contenedores de 20’ y 60€ por día para los de 40’.

- A partir del 21º día: 90€ por día para los contenedores de 20' y 180€ por día para los de 40'.
- **Detention:**
 - **Contenedor estándar:**
 - Del 1º al 15º día: Gratis.
 - Del 16º al 20º día: 5€ por día para los contenedores de 20' y 10€ por día para los de 40'.
 - A partir del 21º día: 10€ por día para los contenedores de 20' y 20€ por día para los de 40'.
 - **Contenedor refrigerador:**
 - Del 1º al 5º día: Gratis.
 - Del 6º al 9º día: 10€ por día para los contenedores de 40'.
 - A partir del 10º día: 20€ por día para los contenedores de 40'.
 - **Contenedor especial:**
 - Del 1º al 5º día: Gratis.
 - Del 6º al 10º día: 5€ por día para los contenedores de 20' y 10€ por día para los de 40'.
 - A partir del 11º día: 10€ por día para los contenedores de 20' y 20€ por día para los de 40'.

- **La promoción ¿Cómo se da a conocer? ¿Cómo encuentra clientes nuevos?... (Participación en ferias nacionales o/e internacionales, etc.)**

Arkas Line sobre todo se da a conocer a través de su departamento de comerciales, el cual está atento a las necesidades del mercado analizando y buscando en qué sectores es más necesario el transporte de mercancías para después ponerse en contacto con las empresas que consideren y hacerles ver que el servicio que ofrece Arkas es el mejor por su fiabilidad, calidad y precio.

También se da a conocer a través de, como he explicado en puntos anteriores, sus buques y sus containers, los cuáles al llevar el nombre "ARKAS" y recorrer la práctica totalidad de la geografía europea permite que cualquier persona pueda ver y conocer la marca, de esta forma el cliente que tenga la necesidad de transportar su mercancía querrá contar con algo que ha visto que funciona y que es de fiar.

Por último, si, Arkas Line participa en diferentes ferias, tanto nacionales como internacionales del sector del transporte marítimo de mercancías, por ejemplo, participará en la "*Posidonia International Shipping Exhibition 2022*".

- **La distribución en mercado local e internacional. ¿Qué canales utiliza?**

Se define la distribución internacional como el resultado del proceso logístico a escala internacional, es decir, es la entrada del producto y/o servicio en el país del comprador y/o vendedor.

En el caso de Arkas Line el único canal que se utiliza es el "canal directo". Este canal define las relaciones comerciales en las que el producto o el servicio en cuestión pasan directamente del productor al consumidor, sin haber intermediarios de ningún tipo de por medio.

La razón de esto es que Arkas Line ofrece un servicio, el cual consiste en el transporte de las mercancías que solicite el cliente a través de los containers y los buques de la empresa Arkas. Con lo cual aquí no hay ningún tipo de intermediario, ni mayorista ni minorista obviamente, y por tanto este servicio es directo. Esto permite que los costes sean menores para el consumidor al no haber un tercero que se quede con un porcentaje inflando el precio y por tanto ofrece una mayor competitividad a la empresa y garantiza que esta tenga un mayor atractivo de cara al consumidor que busque gastar menos por este tipo de servicio.

5) Definición del puesto de trabajo.

- **Objetivos del puesto: ¿qué papel desempeñas y qué objetivos tienes en la organización?**

El puesto que desempeño está denominado como “disbursement account clerk” que se traduce en castellano como empleado de las cuentas de escala.

Las funciones de este puesto radican en la comprobación de la facturación que realizan las terminales, en concreto las de Castellón, Setúbal, Lisboa y Leixoes; a esto hay que añadirle la emisión de facturas y abonos y la actualización de la información registrada en la plataforma de contabilidad de la empresa.

- **Descripción de tareas: ¿qué actividades se realizan de forma habitual, periódica u ocasional? ¿con qué frecuencia se realizan las mismas? ¿cuánto tiempo dedica a cada una?**

El resumen de las tareas vendría a ser realizar la facturación y comprobar los abonos y facturas emitidas. Sin embargo, de una forma más específica y pasando punto por punto por cada tarea que se realizan en el puesto se podría explicar de la siguiente forma:

- **Revisión de correo:** esta tarea puede parecer sencilla a priori, pero en ella radica que todas las demás se puedan llevar a cabo de una forma rápida y efectiva. La cantidad de correos que llegan a cada trabajador del puesto oscila entre los 60 y los 90 correos en un día normal, a esto hay que sumarle el añadido de que la mayoría no son para el trabajador en sí. Ya que, al estar repartidas las competencias de cada puerto entre los trabajadores del mismo departamento hay que ir apartando todos los que no se correspondan con los puertos que tú tratas. Algunos son fáciles de ver y de resolver, otros hay que leer en profundidad para entender y saber a qué compañero pertenecen y cómo hay que gestionarlos. Por último, aunque algunos sean del puerto que le toca al trabajador no todos los tiene que gestionar el mismo, y le han llegado para simplemente reenviarlos a otros departamentos como pueda ser el de contabilidad. Esta actividad se realiza diariamente cada mañana y en intervalos de media hora aproximadamente, se puede dedicar desde unos pocos minutos hasta una hora entera, dependiendo del volumen de correos que lleguen en un momento determinado.
- **Revisión de los MA:** “manifest alteration” o alteración de manifiesto, este tipo de documento ha de ser revisado ya que dictan que ha habido un cambio en el manifiesto del barco y por tanto se puede facturar o se debe de facturar un importe que no estaba previsto inicialmente. Esta tarea se realiza todos los días a primera hora para comprobar los MAs pendientes del día anterior, normalmente lleva alrededor de media hora.

- **Cuentas de escala:** esta parte es clave y es que en ella radica la correcta facturación de un barco entero, es decir, que un error puede suponer pérdidas de cientos de miles de euros. Consiste en comprobar lo que hay registrado en la plataforma como correcto para facturar y compararlo con otras fuentes, ya sean documentos u otra plataforma interna de la empresa, para verificar que el importe es correcto y se puede proceder a su facturación. Esta tarea se realiza entre dos y tres veces por semana normalmente, cada cuenta de escala puede llevar varias horas o incluso días si aparecen anomalías en la facturación y han de resolverse.
- **Revisión de los Port Expenses:** los port expenses son los gastos que emiten las terminales de los distintos puertos a cada barco, estos son enviados periódicamente desde las mismas para su comprobación desde la empresa y posterior abono. Primero hay que esperar a que lleguen todos los port expenses del mismo barco, siendo un grupo de 5 a 6 documentos normalmente, dependiendo de si ya han atracado en ese puerto tres veces habrá uno más. Posteriormente hay que comparar lo facturado con la tabla de precios acordada entre el puerto y la empresa y las unidades que se nos han facturado para comprobar que todo es correcto, ya que alguna vez varía el número de contenedores en los que han intervenido y por tanto hay que reclamar que se abone ese importe. Esta tarea se hace una vez por semana normalmente y puede llevar desde media hora hasta la mitad de la mañana, eso sin contar cuando hay anomalías graves y tardan en resolverlas.
- **Revisión de las facturas de terminal:** esta actividad es muy parecida a los port expenses y consiste en revisar las diversas facturas que emite la terminal por diversos conceptos, ya puedan ser las aperturas de las puertas para que puedan entrar y salir los contenedores y los camiones puedan llevárselos o algún tipo de desplazamiento o gasto genérico. Esta actividad se realiza normalmente de dos a tres veces por semana y lleva alrededor de una hora en ser completada, puede llevar más si hay algún error en la facturación, pero para nada suele ser lo habitual.
- **Emisión de facturas:** emitir facturas permite certificar un activo a la empresa y por tanto mantenerla en el tiempo y hacerla crecer en competitividad y calidad. Por lo tanto, esta labor es fundamental para su buen funcionamiento y puede producirse tanto por gastos extra en diversos barcos como por ciertos tipos de comisiones que se pueden cobrar a los clientes en caso de demoras o retenciones no permitidas de los contenedores alquilados. Esta actividad se realiza diariamente, dependiendo del volumen que haya o si se trata del cierre contable de la empresa se puede presentar una nueva factura a emitir cada pocos minutos o en lapsos más grandes de tiempo.
- **Emisión de abonos:** muy parecido a la emisión de facturas, es indispensable rectificar cuando un importe ha sido facturado erróneamente y es que si la empresa no abonase los cargos incorrectamente facturados tendría una terrible imagen y una pésima reputación. Al contrario que la emisión de facturas esta actividad se realiza muy pocas veces, viéndose una o dos veces a lo sumo por semana, además el tiempo en el que se realiza es muy inferior, siendo de apenas unos cinco minutos.
- **Creación de listas de carga y descarga:** este tipo de documentos ha de crearse para poder verificar la cantidad de contenedores que ha movido un barco en concreto y si todos ellos pertenecían a Arkas Line o por el contrario había algunos de otras compañías, esto último, aunque pueda sonar extraño

es una práctica común en la que muchas navieras se prestan cierto espacio de los buques para sus hermanas a cambio de una compensación económica. Dicho esto, esta actividad es vital para poder realizar correctamente las cuentas de escala y por tanto facturar correctamente los barcos. Como contrapunto a las demás esta solo se suele hacer a principio de mes y puede llevar un par de jornadas al trabajador, dependiendo del volumen de barcos que tenga que listar.

- **Subir a Sealiner:** por último, pero ni muchísimo menos la menos importante que subir y registrar en la plataforma de la empresa los abonos y las facturas emitidas, y es que a pesar de ya estar registrada en una hacen un doble check subiéndolo a otra que está interconectada con las distintas sedes que tiene el grupo Arkas alrededor del mundo. Esta tarea es bastante común llegando a verse incluso más de 5 veces por día, e incluso, dependiendo del día puede llevar al trabajador la jornada entera. Todo depende de la cantidad de facturas y abonos emitidos y de si está cerca la fecha de cierre de cuentas, día en el que todo esto debe de estar registrado en la plataforma para que no aparezcan diferencias y se pueda hacer un correcto seguimiento por parte del departamento de contabilidad.
 - **Relaciones: ¿con qué otros departamentos se relacionan? ¿Es un contacto habitual, periódico u ocasional?**

Este puesto de trabajo está estrechamente interconectado con muchos otros dentro de la misma empresa, tanto es así que podríamos decir que la empresa funciona como una máquina la cual puede funcionar gracias a que unos engranajes ayudan a que otros se muevan y así llevar el buen ritmo y dinámica que la compañía necesita. Obvia decir que en este símil los engranajes serían los distintos departamentos, sin embargo, no es tan presumible saber que en esta empresa es imperativo el buen funcionamiento de todos los departamentos ya que un parón en cualquiera de estos haría que los demás se fueran atascando en mayor o menor velocidad. Para esclarecer esto hablaré de los departamentos con mayor interacción con el puesto de trabajo en el que me encuentro.

Contabilidad: este departamento se encarga de contabilizar todas las facturas y los abonos que emitimos desde cuentas de escala, o sea se el departamento en el que me hallo. Hay un contacto diario y varias veces cada hora con este departamento, ya que intercambiamos información frecuentemente para que tanto ellos reciban las facturas como si alguna no ha sido emitida correctamente que pueda ser enmendado el error.

ASA: este departamento está a cargo de los barcos que salen desde España, concretamente mi puesto está en contacto constante con ellos ya que muchos de los barcos que compruebo salen del puerto de Castellón y por supuesto esta ciudad está localizada al oeste del mar mediterráneo. A este departamento se le escribe cuando hay algún problema en la facturación de una exportación. Dicho esto, el contacto es diario y prácticamente cada 20 minutos sale un mensaje en una dirección u en otra.

Import: este departamento se encarga de las importaciones, vengan del puerto que vengan, y es clave ya que corrige los fallos de la facturación que pueden haberse registrado en el programa. Eso sí, su departamento se encarga de registrarlo y el nuestro de comprobarlo, con lo cual el contacto ha de ser constante y lo más concreto posible para poder corregir cualquier error en el mínimo tiempo posible.

Portugal Imp/Exp: Este departamento sería una mezcla de los dos anteriores, la diferencia radica en que se basa en los barcos que exportan e importan en los puertos de Portugal. El contacto con este departamento sin embargo suele ser menos frecuente, siendo normalmente de una vez al día o cada dos días.

- **Disponibilidad: ¿es necesaria disponibilidad para salidas o viajes fuera de la oficina?**

Por las condiciones y el tipo de trabajo a realizar no es necesaria ninguna salida o desplazamiento a ningún lugar que no sea el propio puesto de trabajo.

Al ser un trabajo de oficina clásico y desarrollarse toda la actividad a través del programa de la empresa y el correo electrónico no es para nada necesario, hasta el punto de ser contraproducente el hacer algún movimiento fuera del escritorio en el que se desempeña el puesto.

- **Documentación: ¿qué documentos y/o programas se manejan habitualmente? ¿Qué documentos se generan? ¿cómo organizas tu documento de trabajo?**

- **Documentación**

- **Facturas:** Este tipo de documentos registran los importes que han sido emitidos a clientes, sean estos tanto personas físicas como jurídicas.
- **Abonos:** Estos documentos vienen a ser lo contrario que los anteriores, es decir, registran la devolución de dinero a una persona física o jurídica. Normalmente debido a una mala facturación.

- **Programas**

- **Correo electrónico / Outlook:** este software es utilizado como método de comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa y también con los clientes. Un sistema de mensajería electrónica en el cual se pueden adjuntar diversos documentos e imágenes al texto a enviar.
- **YNA:** este es un programa propio de la empresa, en él se registran los importes a facturar y posteriormente se facturan. También se puede usar para realizar abonos.
- **Sealiner:** este es otro programa propio de la empresa, en él se registran las facturas que ya han sido emitidas a los clientes, y se hace un documento similar a un comprobante el cual es denominado "batch".
- **Excel:** software mundialmente conocido propiedad de Microsoft. Junto con word y powerpoint es de los más usados mundialmente, la diferencia de este radica en que se usa para hacer cálculos, esto se puede programar para automatizarlos o hacerlos manualmente.

- **Ambiente: ¿en qué condiciones ambientales se realiza el trabajo?**

Las condiciones ambientales del puesto son las siguientes:

Lugar físico: es un escritorio de unos dos metros de ancho por medio metro de largo, con una silla cómoda y reclinable. La pantalla del ordenador está a más de 40 cm de la cabeza del trabajador en todo momento, lo cual evitará problemas de visión y migrañas.

Iluminación: la oficina goza de mucha luz natural, ya que las paredes son acristaladas, con una capa de color para que no incida el sol directamente de una forma dañina para la piel y/o vista de los empleados. Además de esto las luces de la oficina están siempre encendidas para maximizar la iluminación. Por último, las pantallas están, como ya he dicho en el punto anterior, alejadas de los ojos de los trabajadores y con una intensidad lumínica media, lo cual ayuda a su lectura sin acabar dañando la vista.

Ruido: este apartado falla ligeramente en la empresa y es que a pesar de que hay veces que en el puesto de trabajo no se escucha absolutamente nada. Sin embargo, otros días se puede escuchar a muchísima gente hablando y gritando a la vez y a las ruidosas impresoras que están detrás de los empleados. Hay que sumar a todo esto que la oficina da directamente a una de las avenidas principales de la ciudad, y el tráfico genera mucho ruido a ciertas horas.

Ventilación: la ventilación sin embargo es muy buena en la oficina, ya que la oficina se sitúa justo enfrente del antiguo cauce del río y cuando se abren las ventanas el aire circula por toda la estancia ya que no hay casi paredes.

Temperatura y humedad: estos factores dependen en gran medida del mes, ya que, aunque dentro de la oficina hay aire acondicionado al abrir las ventanas entra el clima del exterior.

Entorno: la oficina es muy abierta, prácticamente sin paredes, lo cual facilita la comunicación entre trabajadores, al ser de paredes acristaladas se puede ver el antiguo cauce del río, un parque el cual anima al trabajador al no mostrar una pared y que proporciona un descanso mental con un rápido vistazo.



Imagen de las oficinas de Arkas en Valencia. Fuente Google.

- **Riesgos:** ¿existen riesgos de accidentes laborales? ¿durante cuánto tiempo se expone a los empleados a un riesgo? ¿La realización de las tareas ponen en riesgo a terceras personas?

La existencia de los riesgos de accidentes laborales aparece en cualquier puesto de trabajo por seguro que pueda parecer a priori, y este no es la excepción. A pesar de que este puesto, que es el que se entiende por el clásico puesto de oficina, tiene una muy baja probabilidad de que suceda un accidente tenemos que hablar de ellos y prevenirlos. En concreto serían los siguientes:

- **Caídas:** esto puede suceder al ir a por un documento impreso o cualquier otro pequeño desplazamiento que se haga dentro de la oficina.
- **Contactos eléctricos:** al estar en continua exposición a aparatos electrónicos puede suceder que alguno se averíe y produzca una descarga en el empleado.
- **Cortes y pinchazos:** al tener que usar objetos como grapadoras y fillos para cortar los folios puede suceder que por un despiste algún empleado sufra un accidente que acabe con una hemorragia.
- **Fatiga mental:** este es el más común de todos y es que trabajar en un entorno rodeado de operaciones matemáticas y cálculos que interpretar y luego llevar a diferentes programas informáticos crea una fatiga mental que se va notando cada vez más acentuada con el pasar de las horas.
- **Fatiga postural:** también de los más comunes, surge hacia las horas finales de la jornada, sobre todo en los empleados que no se preocupan de mantener una buena postura durante las horas que están trabajando.
- **Golpes varios:** esto puede suceder tanto en desplazamientos propios del empleado como de terceros, al llevar carpasanos con un peso considerable o simplemente caminar sin fijarse puede haber un choque que produzca alguna lesión.

Realmente y en el sentido estricto un empleado en este puesto está expuesto a todos estos riesgos durante toda su jornada laboral, es decir al ser accidentes son imprevisibles y por tanto pueden ocurrir en cualquier momento. Sin embargo, la realización de la mayoría de las tareas no pone en riesgo a ningún tercero. A excepción de un accidente por un golpe que pueda suceder en un desplazamiento dentro de la oficina y un trabajador choque con otro.



Ejemplo de mala postura y ergonomía al trabajar. Fuente LambdaTres.

- **Dedicación: ¿en qué horario se desempeña? Distribución horaria de las tareas.**

El horario de este puesto de trabajo es de 09:00 a 13:30 y retomando el puesto de 15:00 a 18:00. En cuanto a la distribución horaria de las tareas es simple, se comienza revisando el correo en busca de tareas pendientes o nuevas que hacer y a partir de ahí se sigue en función de las necesidades de trabajo que haya.

Normalmente se continúa con la comprobación de los MAs, para su posterior facturación y seguir la jornada con las cuentas de escala que queden pendientes, a no ser que durante la jornada lleguen correos desde las terminales, los cuáles conviene gestionarlos lo más rápido posible para que los compañeros de contabilidad puedan tramitarlos en el menor tiempo posible.

Por último, después de haber facturado y abonado todo lo que hacía falta se procede a subir a sealiner lo que se haya hecho durante el día, para así ya quitárselo de encima y no tenerlo pendiente para futuras ocasiones.



- **Integración: ¿qué formación inicial se requiere para cubrir las exigencias del puesto? ¿Existe plan de acogida para nuevas incorporaciones?**

Para cubrir las exigencias del puesto hace falta una formación mínima en gestión financiera y contable. Dicho esto, al ser un puesto con unas funciones tan concretas y específicas de tanto el sector como de la empresa no es necesario tener una formación superior o avanzada en nada que no sea la lengua inglesa, de la cual hace falta un gran entendimiento, siendo indispensable su correcta comprensión de forma escrita, así como su perfecta redacción para evitar malentendidos o dejar en mal lugar a la empresa.

En cuanto al plan de acogida podría decirse que sí existe no hay ninguna forma concreta y fehaciente que no sea el proceso de las FCT en la empresa. Si tenemos en cuenta este momento del aprendizaje de las FP podemos contar con que su plan de acogida radica en formar a posibles futuros trabajadores durante este proceso y enseñarles en este período de tiempo lo que necesitan saber para llevar a cabo sus funciones del día a día. Para otras nuevas incorporaciones el proceso es mucho más rápido y prefieren gente ya experimentada, normalmente dentro del mismo sector de las navieras, todas las nuevas incorporaciones reciben un primer tour por las instalaciones, muy rápido y con una explicación muy sencilla sobre sus funciones y futuros compañeros, además de los demás departamentos.

BIBLIOGRAFÍA

Arkas Line información general - [wikipedia](#) - [web ARKAS](#) - [Misión Arkas Line](#)

Arkas Line ranking - [medium](#) - [Diario el canal](#)

Precios Arkas - [web ARKAS](#)

Distribución internacional - [kanvel](#)

Estructura y organización empresarial - [unir](#) - [eae](#)

Definición sector terciario - [wikipedia](#)

Definición tendencias del sector - [merkleinc.com](#)

Tendencias sector marítimo - [2018 unctad](#) - [2021 nowthatslogistics.com](#)

Seguridad transporte marítimo - [ingenierosnavales.com](#)

Control de calidad transporte marítimo - [moldtrans.com](#)

Procedimientos de trabajo - [ceupe.com](#)

Convenio colectivo - [stics.intersindical.org](#) - [convenioscolectivos.net](#)

Tipos de estrategia de marketing - [blog.hubspot.es](#)

Marketing operativo - [cicerocomunicacion.es](#)