

**PROYECTO FINAL DE COMERCIO  
INTERNECIONAL**

**ALUMNA: DIANA RUIZ PELÁEZ**

**EMPRESA: TRÁFICOS MANUEL FERRER**

**TUTOR DEL TRABAJO: JOSÉ DE LA IGLESIA**

**VALENCIA**

**CURSO 2023/ 2024**

**FECHA DE ENTREGA: 31/05**



**Resumen:**

El proyecto de final de ciclo formativo de grado superior en Comercio Internacional profundiza en el análisis detallado de la empresa Tráficos Manuel Ferrer, abarcando su historia, estructura organizativa, productos y servicios, y estrategias de expansión en el mercado. Este estudio permite comprender cómo la empresa se posiciona y adapta en un entorno competitivo. Además, se destaca la relevancia de la adaptabilidad y la resiliencia en el comercio internacional.

La finalidad de este trabajo es analizar la importancia del transporte marítimo en el ámbito del comercio internacional, puesto que sin este no sería posible la importación y exportación de mercancías en la escala necesaria para mantener el mundo actual.

En primer lugar, se proporcionará un contexto sobre las actividades que se realizan, los objetivos de la empresa, su estructura y su evolución a lo largo del tiempo. Además, se destacará la importancia de la empresa a nivel global, especialmente durante la pandemia de COVID-19, cuando se vio obligada a mantener sus puertas abiertas y seguir operando con "normalidad".

Después, se explicarán las actividades de la empresa, su modo de trabajo y la estructura de sus departamentos. Esta empresa dedicada al tráfico de contenedores se divide en tres áreas: Depot, Almacén y Tráfico.

Otro de los puntos a tratar, es el plan de marketing, es un punto complicado puesto que es más tradicional, por lo que el marketing más utilizado y útil es el boca a boca.

Finalmente, explicaré en detalle cuáles son mis funciones dentro de la empresa, específicamente en el área de Depot, donde me encargo de la logística. Esto implica coordinar el almacenamiento y movimiento de mercancías, asegurar que los procesos se realicen de manera eficiente y garantizar que se cumplan los plazos establecidos.

**Palabras clave:**

Logística, contenedores marítimos, depot, almacén y tráfico.

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	5
2.	ANTECEDENTES Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA .....	5
2.1.	Actividad de la empresa y ubicación en el sector .....	5
2.2.	Estructura y organización empresarial del sector.....	7
2.3.	Misión, visión y valores .....	8
2.4.	Cultura de la empresa: Imagen corporativa .....	10
3.	ANÁLISIS DEL ENTORNO GENERAL Y ESPECÍFICO. ANÁLISIS DAFO .....	10
3.1.	Análisis PESTEL.....	10
3.2.	Análisis DAFO .....	13
3.3.	Las 5 fuerzas Porter .....	15
4.	PLAN DE RECURSOS HUMANOS.....	17
4.1.	Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos .....	17
4.2.	Identificación de las funciones de los puestos de trabajo .....	18
4.3.	Procedimiento de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo	21
4.4.	Gestión de calidad .....	23
4.5.	El compromiso de la empresa con el medio ambiente .....	23
5.	PLAN DE MARKETING .....	24
5.1.	Estrategias de marketing .....	24
5.2.	Productos y servicios.....	26
5.3.	Promociones.....	26
5.4.	Ferias.....	26
5.5.	Canales de distribución y público objetivo.....	27
6.	Definición del Puesto de Trabajo. ....	27
6.1.	Objetivos del puesto .....	27
6.2.	Descripción de tareas .....	28
6.3.	Relaciones.....	28
6.4.	Disponibilidad.....	28
6.5.	Documentación .....	29
6.6.	Ambiente .....	29
6.7.	Riesgos.....	30

6.8. Integración.....	30
7. CONCLUSIÓN .....	30
8.WEBGRAFÍA.....	30
9.ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	30
10. ÍNDICE DE ANEXOS.....	31

## 1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo de final de ciclo se centra en Tráficos Manuel Ferrer, una destacada empresa del sector logístico. Se analizarán sus operaciones, desde la recogida y transporte de mercancías hasta el almacenaje y manipulación en sus instalaciones de 22,000 metros cuadrados. Se examinará su flota de vehículos especializados y cómo gestionan cargas variadas, incluyendo productos refrigerados y maquinaria pesada.

## 2. ANTECEDENTES Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA

Desde sus orígenes “Tráficos Manuel Ferrer”, que se remontan a los años 60, D. Manuel Ferrer Andreu, venía realizando servicios de transporte convencional por todo el territorio nacional, fue a partir del nacimiento del contenedor en 1965, cuando comenzó su andadura y especialización en esta modalidad de transporte multimodal.

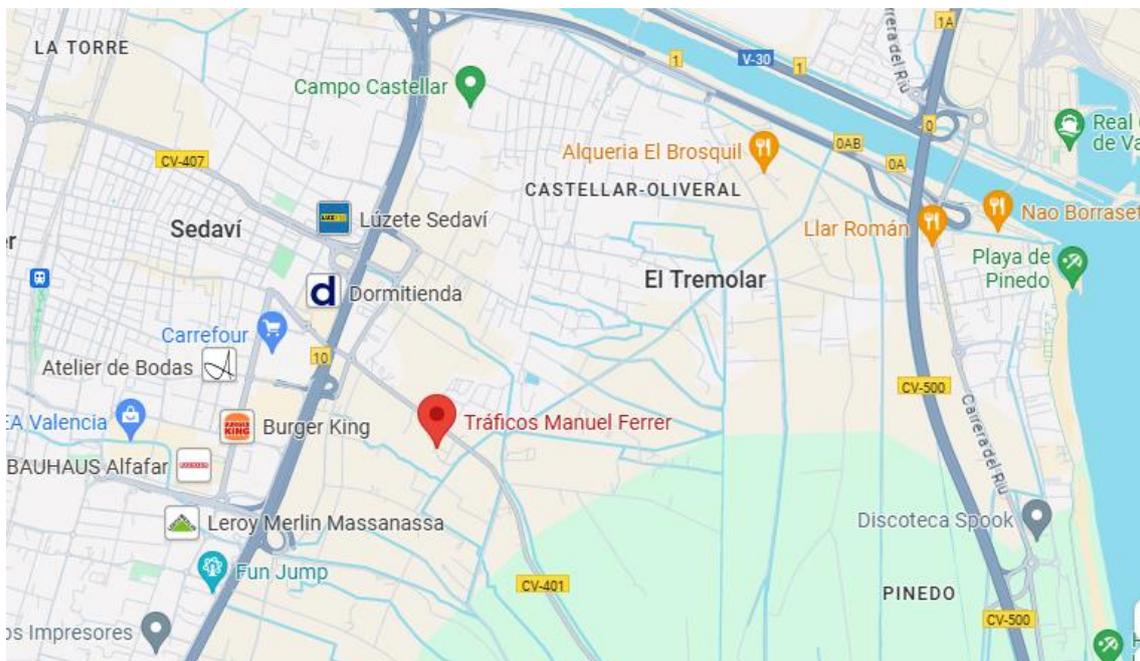
Manuel Ferrer Andreu tras más de 40 años en el transporte decide crear, junto con su empresa TRANSFERRER, una Sociedad Limitada “Tráficos Manuel Ferrer” con la finalidad de consolidar su empresa y con miras de futuro haciendo participes a sus hijos. Esta sociedad nace con el propósito de mejorar, especializarse y crecer, apostando fuertemente por esta modalidad de transporte multimodal, con un espíritu de empresa familiar, con la seriedad, el compromiso, la eficiencia y el objetivo de la fidelización del Cliente.

En la actualidad al frente de la Sociedad está el Sr. D. Manuel Ferrer Tomás, con más de 20 años de experiencia en el sector del transporte de contenedores marítimos.

En la nueva era de las telecomunicaciones, Tráficos Manuel Ferrer ha apostado por las nuevas tecnologías adaptándose a las exigencias organizativas y de calidad, realizando grandes inversiones en este campo.

### 2.1. Actividad de la empresa y ubicación en el sector

Tráficos Manuel Ferrer también conocida como Trafmafe es una empresa española familiar ofrece los servicios relacionados con el Transporte de Mercancías por Carretera, específicamente desarrollado en contenedores dedicados al transporte intermodal con origen y/o destino en el Puerto de Valencia, tiene su sede central en: *Plaza Alquería de Culla, 4 Of.309, Alfafar (Valencia) y su zona de aparcamiento de vehículos en Crta. Alfafar- El Saler CV401 Km. 1, Alfafar (Valencia).*



*Ilustración 1. Elaboración propia*

La actividad principal de Tráficos Manuel Ferrer se centra en el transporte de contenedores marítimos, consolidando su posición como un factor clave en este sector. Entre sus principales logros, destacan las sólidas relaciones comerciales con importantes empresas del Puerto de Valencia, lo que destaca su reputación y fiabilidad en la industria. Además de su destacado desempeño en el transporte de contenedores, la empresa también ofrece servicios de transporte de mercancía convencional en todo el territorio nacional, ampliando así su alcance y diversificando su cartera de clientes. Esta versatilidad y capacidad para satisfacer diversas necesidades logísticas refuerzan aún más la posición de Tráficos Manuel Ferrer como un socio estratégico confiable y valorado en el mercado.

En la actualidad dispone de una flota propia tres veces mayor que cuando empezó, lo forman más de 30 tractoras con normativa euro 5, 6 y 31, y más de 35 plataformas portacontenedores, éstas están preparadas para poder transportar cualquier tipo de contenedor, frigos, basculantes, etc.

Las instalaciones con las que cuenta la organización actualmente son:

- ❖ 22.000 m<sup>2</sup> de superficie muy cercana al Puerto de Valencia, en donde poder atender todas las necesidades de sus clientes.
- ❖ Las oficinas centrales están equipadas con hardware y software de última tecnología para atender las necesidades de sus clientes con total precisión y cumplir todos los requisitos de un servicio que requiere una total atención.

## 2.2. Estructura y organización empresarial del sector

La estructura y organización empresarial de Trafmafe, se caracteriza por su enfoque eficiente y orientado al cliente, respaldado por una sólida infraestructura y un equipo altamente capacitado.

- **Dirección general:** Encargada de establecer la visión estratégica de la empresa, tomar decisiones clave y supervisar el desempeño general.
- **Departamento comercial:** Responsable de la gestión de clientes, desarrollo de relaciones comerciales, negociación de contratos y seguimiento de las necesidades del mercado.
- **Departamento de operaciones:** Encargado de planificar, coordinar y ejecutar las operaciones de transporte, tanto marítimo como terrestre, asegurando la eficiencia y la puntualidad en la entrega de las mercancías.
- **Departamento de logística:** Responsable de gestionar el flujo de mercancías, optimizando rutas, medios de transporte y almacenes para garantizar una cadena de suministro fluida y eficaz.
- **Departamento administrativo y financiero:** Encargado de la gestión financiera, contabilidad, recursos humanos, así como de asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales y fiscales de la empresa.
- **Departamento de tecnología de la información:** Responsable de mantener y mejorar los sistemas informáticos y tecnológicos de la empresa, garantizando una operación fluida y segura, así como la integración de soluciones innovadoras para optimizar los procesos internos y la comunicación con los clientes.
- **Recursos humanos:** Encargado de reclutar, capacitar y gestionar al personal de la empresa, asegurando un ambiente laboral saludable y motivador.

Esta estructura organizativa permite a Tráficos Manuel Ferrer operar de manera eficiente, ofreciendo servicios de alta calidad y adaptándose de manera ágil a las demandas del mercado y las necesidades de sus clientes.

## Tendencias del sector

En la nueva era de las telecomunicaciones, Tráficos Manuel Ferrer ha asumido un papel de vanguardia al apostar decididamente por la integración de las nuevas tecnologías, demostrando un compromiso firme con la mejora continua y la excelencia operativa. Consciente de las demandas organizativas y los estándares de calidad en constante evolución, la empresa ha realizado significativas

inversiones en este ámbito, estableciendo así un sólido fundamento para su progreso y sostenibilidad a largo plazo. Esta estrategia visionaria no solo posiciona a Tráficos Manuel Ferrer como un referente en el sector, sino que también refleja su determinación para adaptarse y liderar en un entorno empresarial cada vez más digitalizado y dinámico.

### 2.3. Misión, visión y valores

Trafmafe, para poder lograr todos sus objetivos también debe tener en cuenta su misión, visión y valores.

- **Misión:** La actividad principal de Tráficos Manuel Ferrer se centra en el transporte de contenedores marítimos desde el puerto de Valencia. La satisfacción de sus clientes es su principal objetivo, y para lograrlo han implementado un sistema de gestión integrado de calidad y medio ambiente. Este sistema abarca todos los procesos necesarios para identificar las necesidades y expectativas de los clientes y comprender qué características debe reunir la organización para proporcionar un servicio que cumpla y supere dichas expectativas.

Este enfoque implica un análisis detallado y continuo de todos los aspectos operativos y administrativos de la empresa. Se trata de asegurar que cada etapa del proceso de transporte, desde la recepción y manejo de los contenedores hasta su entrega final, se realice de manera eficiente y conforme a los más altos estándares de calidad. El sistema de gestión integrado no solo se centra en satisfacer las demandas de los clientes, sino también en cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Además, Tráficos Manuel Ferrer se compromete a la mejora continua de su sistema de gestión, lo que implica una revisión y actualización constante de sus procedimientos y prácticas. Esto no solo mejora el desempeño operativo de la empresa, sino que también asegura que se minimicen los impactos ambientales de sus actividades.

- **Visión:** Siendo una empresa dedicada a los servicios, el enfoque de su gestión de política integrada está directamente alineado con una serie de procesos que responden a las demandas de nuestros clientes. Los años de experiencia en el sector han demostrado que cumplir con los servicios solicitados debe ir de la mano con un sistema de información que posea las características necesarias para satisfacer las expectativas de los clientes.

Este sistema de información debe ser eficiente, preciso y capaz de proporcionar datos relevantes en tiempo real, permitiendo una comunicación fluida y transparente entre la empresa y sus clientes. Además, debe facilitar la trazabilidad de los contenedores y asegurar que todos los procedimientos se realicen de manera efectiva y puntual.

Además, Tráficos Manuel Ferrer ha adquirido un firme compromiso con la protección del medio ambiente. Este compromiso incluye la prevención de la contaminación mediante la adopción de prácticas sostenibles y responsables en todas sus operaciones. La empresa se esfuerza por minimizar el impacto ambiental de sus actividades, implementando medidas que promuevan la eficiencia energética, la reducción de emisiones y el manejo adecuado de los residuos.

- **Valores:** Los objetivos de Tráficos Manuel Ferrer se centran en implementar una gestión de política de calidad y medio ambiente en todos sus departamentos, con el propósito de satisfacer continuamente las necesidades de sus clientes. Esto se logra a través de dos enfoques principales: mantener una estrecha relación y trato directo con los clientes para atender sus necesidades de manera efectiva, y adoptar una política de renovación, formación y crecimiento que permita ofrecer un servicio cada vez mejor y más eficiente, al mismo tiempo que se respeta y protege el medio ambiente.

Una de las principales acciones ha sido la renovación y modernización de su flota de vehículos. Esta iniciativa no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también contribuye a reducir las emisiones y el impacto ambiental, alineándose con su compromiso de sostenibilidad.

Otra medida clave ha sido la formación continua del personal. La empresa entiende que el capital humano es fundamental para ofrecer un servicio de alta calidad. Por lo tanto, invierte en la capacitación y desarrollo de sus empleados, asegurando que estén equipados con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñarse de manera óptima en sus roles y adaptarse a las nuevas tecnologías y métodos de trabajo.

Además, la implantación de avanzados sistemas informáticos ha sido un pilar fundamental en la estrategia de Tráficos Manuel Ferrer. Estos sistemas permiten una gestión más eficaz y precisa de la información, facilitando una comunicación fluida y transparente con los clientes. Gracias a estas tecnologías, la empresa puede monitorear en tiempo real todas las operaciones, garantizar la trazabilidad de los contenedores y ofrecer respuestas rápidas y adecuadas a las demandas de los clientes.

## 2.4. Cultura de la empresa: Imagen corporativa

La imagen corporativa de Tráficos Manuel Ferrer, aparte de ser muy clara y directa, transmite profesionalismo y fiabilidad, vamos a analizarla según su:

- El **logotipo** de la empresa refleja su identidad visual. Consiste en un diseño que represente elementos relacionados con el transporte terrestre, como un camión, combinado con las primeras letras de su nombre.
- El **nombre** de la empresa también nos indica en que va a consistir, en el tráfico de contenedores, por lo que simplemente por el nombre se puede deducir de que trata la empresa.



Ilustración 2. TRAFMAFE

## 3. ANÁLISIS DEL ENTORNO GENERAL Y ESPECÍFICO. ANÁLISIS DAFO

### 3.1. Análisis PESTEL

Para tener más información sobre como podría influir el macroentorno en Trafmafe, hemos realizado un análisis PESTEL, ya que puede determinar su evolución tanto en temas económicos como de reputación.

- **Factor político:**
  - ✓ **Regulaciones gubernamentales:** La empresa debe cumplir con regulaciones y leyes nacionales e internacionales relacionadas con el transporte marítimo y terrestre. Esto incluye normativas sobre seguridad, medio ambiente y operativas.
  - ✓ **Políticas de comercio internacional:** Las políticas comerciales y los acuerdos entre países pueden afectar las operaciones de importación y exportación, influyendo en la demanda de servicios de transporte.

- ✓ **Estabilidad política:** La estabilidad política en las regiones donde opera Tráficos Manuel Ferrer es crucial para el desarrollo de sus actividades. Conflictos o inestabilidades pueden interrumpir las rutas de transporte.
- **Factor económico:**
- ✓ **Crecimiento económico:** La salud económica de los mercados donde opera la empresa influye directamente en la demanda de servicios de transporte. Un crecimiento económico robusto aumenta la actividad comercial y, por ende, la necesidad de transporte de mercancías.
- ✓ **Costes de combustible:** Los precios del combustible son una parte significativa de los costos operativos en el sector del transporte. La fluctuación en los precios puede afectar la rentabilidad de la empresa.
- ✓ **Inflación y tipos de interés:** La inflación y las tasas de interés afectan los costos financieros y el poder adquisitivo de los clientes, impactando las tarifas y la demanda de servicios.
- **Factor social:**
- ✓ **Tendencias de consumo:** Cambios en las preferencias de los consumidores, como la preferencia por productos sostenibles, pueden influir en la demanda de ciertos tipos de transporte y logística.
- ✓ **Responsabilidad social corporativa:** Los clientes y socios valoran cada vez más las prácticas empresariales responsables y sostenibles, lo que puede influir en la reputación y preferencia por los servicios de Tráficos Manuel Ferrer.
- **Factor tecnológico:**
- ✓ **Innovaciones tecnológicas:** La adopción de nuevas tecnologías, como sistemas de gestión de transporte avanzados (como Microsoft Dynamics NAV), optimiza la eficiencia operativa y mejora el servicio al cliente.
- ✓ **Automatización y digitalización:** La automatización de procesos y la digitalización de la cadena de suministro son tendencias que pueden aumentar la competitividad de la empresa y llevar con más seguridad todos los procesos.
- **Factor ecológico:**
- ✓ **Regulaciones ambientales:** La empresa debe cumplir con las regulaciones ambientales relacionadas con emisiones, gestión de residuos y sostenibilidad. La implementación de prácticas ecológicas puede también ser una ventaja competitiva.

- ✓ **Cambio climático:** Los efectos del cambio climático, como fenómenos meteorológicos extremos, pueden afectar y retrasar las operaciones logísticas y la seguridad del transporte.
- ✓ **Sostenibilidad:** Existe una creciente presión y expectativas por parte de clientes y reguladores para adoptar prácticas sostenibles y reducir la huella de carbono de las operaciones.
  - **Factor legal:**
- ✓ **Normativas de transporte:** La empresa debe adherirse a una variedad de normativas legales específicas del sector del transporte, tanto a nivel nacional como internacional.
- ✓ **Leyes laborales:** Cumplir con las leyes laborales y de seguridad ocupacional es fundamental para garantizar un entorno de trabajo seguro y justo para los empleados.
- ✓ **Propiedad intelectual y ciberseguridad:** Proteger la propiedad intelectual y asegurar la ciberseguridad en las operaciones digitales es esencial para evitar litigios y pérdidas de datos.



Ilustración 3. Canva

### 3.2. Análisis DAFO

A continuación, vamos a realizar un análisis DAFO, puesto que es una herramienta de estudio de la situación de la empresa, analizando sus características internas y su situación externa.

- **Debilidades:**

**-Dependencia del precio del combustible:** Fluctuaciones en los precios del combustible pueden afectar los costos operativos.

**-Competencia intensa:** En un mercado saturado, la competencia puede reducir los márgenes de beneficio.

**-Dependencia de la estabilidad política:** Inestabilidades políticas en algunas regiones pueden interrumpir las operaciones.

**-Vulnerabilidad a desastres naturales:** Eventos como tormentas o terremotos pueden afectar las rutas de transporte y la infraestructura.

- **Amenazas:**

**-Cambios en la regulación ambiental:** Normativas más estrictas pueden aumentar los costos de cumplimiento.

**-Riesgos geopolíticos:** Conflictos internacionales pueden afectar las operaciones en regiones específicas.

**-Envejecimiento de chófer:** Cada vez hay menos gente joven que se quiera dedicar a este sector de chófer de camiones, lo que supone una gran amenaza.

- **Fortalezas:**

**-Experiencia y reputación:** La empresa cuenta con una larga trayectoria en el sector y una sólida reputación por la calidad de sus servicios.

**-Relaciones establecidas:** Relaciones sólidas con clientes y socios clave, especialmente en el Puerto de Valencia, proporcionan una ventaja competitiva.

**-Compromiso con la calidad y el medio ambiente:** La implementación de un sistema de gestión integrado demuestra un compromiso con la excelencia y la sostenibilidad.

**-Flota moderna y tecnología avanzada:** Inversiones en flotas modernas y sistemas informáticos avanzados mejoran la eficiencia operativa.

- **Oportunidades:**

**-Crecimiento del comercio internacional:** El crecimiento económico y el aumento del comercio internacional generan oportunidades de expansión. Puesto que actualmente estamos en un mundo globalizado.

**-Innovación tecnológica:** La adopción de tecnologías emergentes, como la automatización y la inteligencia artificial, puede mejorar la eficiencia y la competitividad.

**-Tendencias hacia la sostenibilidad:** La demanda de servicios de transporte sostenibles está en aumento, lo que ofrece oportunidades para diferenciarse y ganar nuevos clientes.

**-Expansión geográfica:** La diversificación de rutas y la expansión a nuevos mercados pueden impulsar el crecimiento y reducir la dependencia de mercados específicos.

## ANÁLISIS DAFO



Ilustración 4. Canva

### 3.3. Las 5 fuerzas Porter

Por último, hemos realizado las 5 fuerzas Porter ya que son, un concepto de los negocios por medio del cual se pueden maximizar los recursos y superar a la competencia, este modelo fue propuesto por Michael Porter en el año 1979.

#### 1. Rivalidad entre competidores existentes:

**-Competencia:** El sector del transporte de contenedores marítimos es altamente competitivo, con numerosas empresas compitiendo por contratos y clientes.

Trafmafe tiene enfrente de sus instalaciones una empresa (Grupajes Valencia-Intercontainer) dedicada a lo mismo.

**-Precio como factor diferenciador:** La competencia se basa en gran medida en los precios y los servicios ofrecidos, lo que puede reducir los márgenes de beneficio. Trafmafe juega con precios de almacenaje bastante competitivos.

## **2. Poder de negociación de los proveedores:**

**-Negociación con navieras:** Las navieras pueden tener un gran poder de negociación debido a su control sobre las tarifas de flete y la disponibilidad de espacio en los buques.

**-Dependencia de proveedores de tecnología:** Dependiendo de proveedores de tecnología para sistemas de gestión puede limitar el poder de negociación de Tráficos Manuel Ferrer.

## **3. Amenaza de Nuevos Competidores:**

**-Barreras de entrada:** La alta inversión requerida en flotas de transporte y tecnología, así como la necesidad de licencias y regulaciones, actúan como barreras significativas para nuevos competidores.

**-Economías de escala:** Las empresas establecidas como Tráficos Manuel Ferrer ya disfrutan de economías de escala, lo que hace más difícil para nuevos participantes competir en igualdad de condiciones.

## **4. Poder de Negociación de los Compradores:**

**-Clientes con poder de elección:** Los clientes, como las empresas exportadoras e importadoras, tienen múltiples opciones de proveedores de servicios de transporte, lo que les otorga poder de negociación.

**-Sensibilidad al precio:** Los clientes son sensibles al precio y pueden cambiar de proveedor si encuentran una oferta más competitiva.

## **5. Amenaza de productos sustitutos:**

**-Transporte alternativo:** Los servicios de transporte terrestre o aéreo pueden ser considerados como alternativas al transporte marítimo en ciertas situaciones, como envíos urgentes o de corta distancia.

-**Costos de cambio:** Sin embargo, los costos de cambiar a estos servicios alternativos pueden ser altos, especialmente para empresas que dependen del transporte marítimo para cargas de gran volumen y distancia larga.

## 4. PLAN DE RECURSOS HUMANOS

### 4.1. Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos

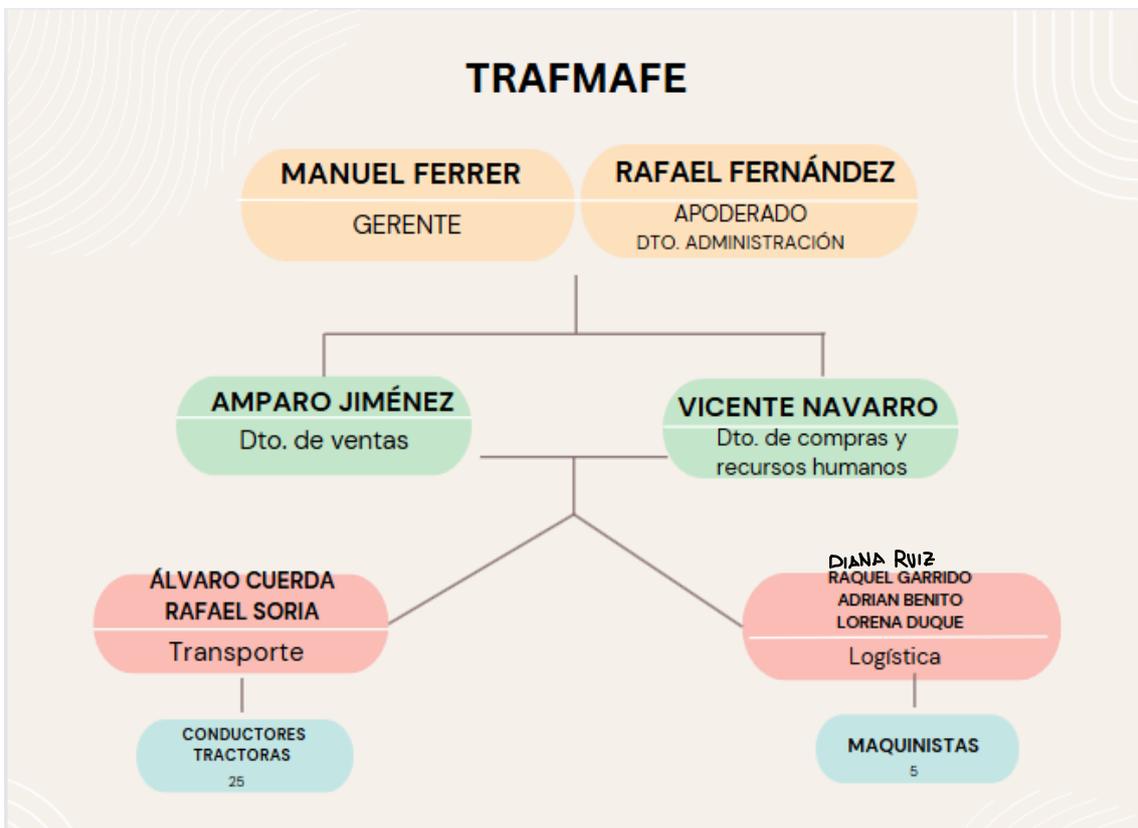


Ilustración 5. Canva

## 4.2. Identificación de las funciones de los puestos de trabajo

Para asegurar el correcto funcionamiento de la empresa, podemos diferenciar tres departamentos clave dentro de la oficina: Depot, Almacén y Transporte. Cada uno de estos departamentos tiene responsabilidades específicas y esenciales para la gestión eficiente de las operaciones logísticas de la empresa.

En la parte de **Depot**, el enfoque principal es la gestión y coordinación de la logística de transporte de mercancías. Este departamento se encarga de la recepción de contenedores vacíos que llegan del puerto de Valencia o que se van a dirigir allí. Estos contenedores son gestionados en cuanto a sus movimientos de entradas y salidas, asegurando que se manejen de manera eficiente para cumplir con los requisitos logísticos. Además, en muchas ocasiones, también recibimos contenedores cargados que se guardan en nuestro almacén durante un periodo de tiempo determinado. Esta función es crucial para manejar las fluctuaciones en la demanda y asegurar que las mercancías estén disponibles cuando se necesiten para su distribución.

En este departamento se realizan documentos como albaranes de entrada, que son documentos utilizados en la gestión de inventarios y logística, que registra la recepción de mercancías en un almacén o en las instalaciones del destinatario. Este documento es esencial para verificar y controlar las entradas de productos, asegurando que coinciden con lo que se ha pedido y con lo que el proveedor ha enviado.

El departamento de **Almacén** tiene la responsabilidad de la recepción de contenedores cargados y la gestión con el cliente de las fechas de carga y descarga. Esta gestión puede dividirse en dos tipos principales: exportación e importación. Si la operación es de importación, recibimos la mercancía del contenedor y la cargamos en un camión lona para su distribución a nivel nacional. Este proceso implica descargar la mercancía del contenedor marítimo y asegurar que esté lista para ser transportada a su destino final dentro del país. Por otro lado, si la operación es de exportación, recibimos la mercancía de un almacén nacional en un camión lona. Posteriormente, cargamos esta mercancía en un contenedor marítimo para enviarla al puerto, desde donde se distribuirá fuera de España. Este proceso inverso asegura que las mercancías nacionales puedan ser exportadas de manera eficiente y puntual.

Uno de los documentos que se encarga de hacer este departamento son las cartas de porte, es un documento esencial en el transporte de mercancías que actúa como prueba del contrato de transporte entre el remitente y el transportista. Detalla las condiciones del transporte y las características de las mercancías a transportar.

Existen diferentes tipos de cartas de porte según el medio de transporte (terrestre, marítimo o aéreo).

FECHA 20/03/2024	ALBARAN DE TRANSPORTE	ORDEN DE TTES. N° AT24-02124
<b>POSICIONAR EN:</b>		
<b>DESTINATARIO</b> MECA TUBO HENARES SL	<b>DOMICILIO</b> C/CONDRES 21	<b>LOCALIDAD</b> TORRES DE LA ALAMEDA (MADRID)
<b>MERCANCIA</b> TUBOS	<b>N° DE BULTOS</b> 17	<b>KILOS</b> 24903
<b>N° CONTENEDOR</b> FFAU2763787		
<b>EXPEDIDOR DE LA MERCANCIA</b> 606027985	<b>DOMICILIO EXPEDIDOR</b> FZ ALQUERIA DE CULLA Nº 4- OF309	<b>LOCALIDAD</b> 46910 ALFAFAR
<b>TRANSITORIO OPERADOR LOGISTICO</b> JULIAN PENARRUBIA, S.L.	<b>DOMICILIO</b> C/ José Benítez, 31-bajo	<b>LOCALIDAD</b> VALENCIA (VALENCIA)
<b>REFERENCIA</b> FFAU2763787	<b>PROCEDENCIA</b> ALFAFAR (VALENCIA)	<b>DESTINO</b> TORRES DE LA ALAMEDA (MADRID)
<b>CARGADOR o AGENCIA DE TTES.</b> 		
<b>PORTEADOR EMPRESA DE TTES</b> JOSE MIGUEL CUERVO BAYON - 09410095J	<b>DOMICILIO EMPRESA TTES</b> C/ DELFONSO SANCHEZ DEL RIO 3 - 2ºE	<b>LOCALIDAD</b> 33001 OVIEDO
<b>CONDUCTOR</b> LUIS ALBERTO GIACOBBE	<b>DNI</b> X7283702G	
<b>VEHICULO MATRICULA</b> 5365JMD	<b>PLAT. MATRICULA</b> P2155BCK	<b>PRECIO DEL PORTE</b> 0
<b>SI SE PRODUCE CAMBIO DE VEHICULO DURANTE LA OPERACION DE TRANSPORTE, INDIQUESE ESTA CIRCUNSTANCIA</b>		
<b>OBSERVACIONES</b> 		
<b>FIRMA Y SELLO DEL EXPEDIDOR</b>	<b>FIRMA Y SELLO DEL TRANSPORTISTA</b>	<b>FIRMA Y SELLO DEL DESTINATARIO</b>

Con arreglo a lo establecido en el artículo 20 y concordantes de la ley Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías, en relación con el Real decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, el Real Decreto 563/2017, de 2 de junio y teniendo en cuenta lo dispuesto en el art. 52 del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de Octubre se acuerda en este acto, y así se pone de manifiesto, que las labores de estiba y sujeción de la mercancía son llevadas a cabo por el porteador de la misma, asumiendo esta toda responsabilidad que se derive de dichas labores, y haciéndolo constar ambas partes de forma expresa en este documento.

Anexo 1. Carta de porte

Finalmente, el departamento de **Transporte** juega un papel vital en la coordinación y ejecución de todas las operaciones logísticas. Este departamento se asegura de que todos los movimientos de mercancías, ya sea a nivel nacional o internacional, se realicen de manera eficiente y conforme a los plazos establecidos. La coordinación entre los departamentos de Depot y Almacén con el departamento de

Transporte es esencial para mantener una cadena de suministro fluida y minimizar los tiempos de espera.

Un ejemplo de documentación que realizan en este departamento son las instrucciones de transporte, que consisten en un conjunto de indicaciones detalladas que se proporcionan para asegurar que el envío de mercancías se realice de manera correcta, segura y eficiente. Estas instrucciones pueden variar según el tipo de mercancía, el medio de transporte (terrestre, marítimo o aéreo) y los requisitos específicos del cliente o las regulaciones locales e internacionales.

INSTRUCCIONES DE TRANSPORTE ORDEN FOM/2861/2012. EXPEDIENTE Nº: EX21-00101

LUGAR DE CARGA O DESCARGA (EMPRESA IMPORTADORA O EXPORTADORA)			ALMACEN CASTELLAR	
DIA Y HORA	REFERENCIA	ALBARAN CLIENTE	BOOKING NAVIERA	TIPO DE MERCANCIA
05/09/2022 12:00				
Nº ONU	DESIGNACION OFICIAL DE LA MERCANCIA	ETIQUETA DE PELIGRO	GRUPO DE EMBALAJE	CATEGORIA TUNEL
PESO DE LA MERCANCIA	NUMERO DE BULTOS	ORIGEN MERCANCIA		DESTINO DE LA MERCANCIA
		ESPAÑA		CASTELLAR
TIPO DE CONTENEDOR	Nº DE CONTENEDOR	Nº DE PRECINTO	TARA CONTENEDOR	
2210	GLDU9527550		2200	
PUERTO/DEPOSITO RECOGIDA (ENTREGUESE)	LOCALIZADOR ENTREGUESE	PUERTO/DEPOSITO ENTREGA (ADMITASE)	LOCALIZADOR ADMITASE	
T231				
CARGADOR CONTRACTUAL			TRANSPORTISTA EFECTIVO	
TRAFICOS MANUEL FERRER, S.L. PZ ALQUERIA DE CULLA Nº 4- OF309  ALFAFAR VALENCIA 896827985			GRUAS PEPE RICO CND. TREMOLAR, 1583 46012 VALENCIA	
MATRICULA TRACTORA	TARA DE LA TRACTORA	MATRICULA SEMIRREMOLQUE	TARA SEMIRREMOLQUE	LITROS DEPOSITO GASOIL
V1227XS		R6496IBS		
CONDUCTOR (Nombre completo y DNI)			XXX XXXX XXXX	
BASCULA PARA PESAR Y TARAR				
NAVIERA			MSC	
OBSERVACIONES:			FIRMA Y SELLO CARGADOR O RECEPTOR DE LA MERCANCIA	

Nota: "Según la normativa vigente el peso máximo permitido del vehículo incluida la carga (contenedor y mercancía) no pueden exceder de 47.000 kg., atribuyéndose que de no cumplir con la ley, el transportista no se responsabiliza en caso de sanción por incumplimiento de la misma, derivando toda responsabilidad al cargador efectivo de la mercancía."

### 4.3. Procedimiento de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo

En Tráficos Manuel Ferrer, los procedimientos de trabajo están diseñados para asegurar una operación eficiente y satisfactoria para sus clientes. La empresa utiliza Microsoft Dynamics NAV (Navision) como su sistema de gestión empresarial para optimizar sus procesos. Este programa se encarga de los siguientes procedimientos:

- **Recepción de pedidos.**

-Ingreso de Datos: Los pedidos de transporte se reciben y se ingresan en Microsoft Dynamics NAV, donde se registran todos los detalles necesarios como el tipo de mercancía, origen, destino y plazos de entrega.

-Verificación: Se verifica la disponibilidad de recursos y se confirma la aceptación del pedido con el cliente.

- **Planificación y asignación de recursos**

-Planificación de rutas: Utilizando Microsoft Dynamics NAV, el departamento de operaciones planifica las rutas más eficientes para el transporte de contenedores, teniendo en cuenta factores como la distancia, el tráfico y las condiciones climáticas.

-Asignación de vehículos: Se asignan vehículos y conductores adecuados para cada ruta, optimizando el uso de la flota.

- **Gestión de Almacén y Depot**

-Control de inventarios: El sistema NAV gestiona el inventario de contenedores y mercancías en los almacenes y depots, proporcionando información en tiempo real sobre las existencias.

-Mantenimiento de equipos: Programación y seguimiento del mantenimiento de los vehículos y equipos de manejo de contenedores para garantizar su operatividad y seguridad.

- **Ejecución del transporte**

-Seguimiento de envíos: Durante el transporte, se monitorea el progreso de los envíos en tiempo real a través del sistema, asegurando que se cumplan los plazos establecidos.

-Gestión de incidencias: Cualquier incidencia que surja durante el transporte se registra en Microsoft Dynamics NAV, permitiendo una rápida resolución y comunicación con el cliente.

- **Atención al cliente**

-Comunicación: Se mantiene una comunicación constante con los clientes a través del sistema, proporcionando actualizaciones sobre el estado de sus envíos y atendiendo cualquier consulta o requerimiento.

-Satisfacción del cliente: Tras la entrega, se realiza un seguimiento para asegurar que el cliente esté satisfecho con el servicio recibido.

- **Facturación y contabilidad**

-Facturación automática: Una vez completado el servicio, el sistema NAV genera automáticamente las facturas correspondientes, facilitando el proceso contable.

-Registro financiero: Toda la información financiera se registra y gestiona en Microsoft Dynamics NAV, asegurando un control preciso de las finanzas de la empresa.

- **Control de calidad y medio ambiente**

-Auditorías internas: Se realizan auditorías internas regularmente utilizando datos del sistema para asegurar que todos los procesos cumplan con los estándares de calidad y las normativas ambientales.

-Mejora continua: La empresa utiliza los informes y análisis proporcionados por Microsoft Dynamics NAV para identificar áreas de mejora y implementar acciones correctivas.

- **Formación y desarrollo**

-Capacitación del personal: El personal recibe formación continua en el uso de Microsoft Dynamics NAV y en procedimientos operativos, garantizando que todos estén al día con las mejores prácticas y tecnologías disponibles.

#### 4.4. Gestión de calidad

TRAFMAFE se dedica al transporte de contenedores por carretera, con la ambición de llegar a ser una de las empresas punteras en el sector del Transporte Valenciano.

Dada la situación del mercado actual, la Empresa es consciente de que la Calidad es un factor estratégico de gran importancia, que constituye el mejor argumento para competir en él, y que representa una garantía para la continuidad y el futuro de la Empresa. Es a sus clientes a quienes deben la existencia de la Empresa, por lo que su principal objetivo es garantizar la calidad de los servicios que prestan y asegurar que son capaces de responder a sus exigencias, dándoles el trato que merecen en todo momento, mediante:

- ❖ Un correcto tratamiento y gestión de las consultas de los clientes
- ❖ Agilidad en la gestión y tratamiento de la información
- ❖ Disponibilidad de los medios de transporte en óptimas condiciones

Por ello, en TRAFMAFE adoptan el compromiso de cumplir con los requisitos de todos sus clientes, demostrando su interés por mejorar día a día los servicios que prestan a todos los que confían en ellos a través de la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Saben que el personal es el principal activo de su empresa y, por tanto, es necesario que todos los miembros de la organización se sientan motivados e involucrados, tanto de forma individual como colectiva para el logro de los objetivos.

#### 4.5. El compromiso de la empresa con el medio ambiente

TRAFMAFE, siendo conocedora del efecto que tiene sobre el Medio Ambiente la actividad que desarrolla, ha incorporado a su Política General, la Política Medioambiental, adoptando el concepto de Protección del Medio Ambiente como un nuevo objetivo empresarial.

Por ello, la Empresa se compromete a respetar el Medio Ambiente en todos los lugares en los que opera, mediante las siguientes medidas:

- a) La más estricta aplicación de las normativas medioambientales, incluso adelantándose a ellas.
- b) La implicación de sus equipos en la mejora de la calidad de vida diaria de las personas y la ejecución de sus actividades con el mejor nivel de eficacia medioambiental.

c) La competencia y la profesionalidad de sus trabajadores y el compromiso de cada uno de ellos para seguir la política medioambiental de la Empresa con rigor y espíritu innovador.

TRAFMAFE, como contribución al cumplimiento de los planes en materia medioambiental, tiene como objetivos:

- 1.- Reducir el consumo de los recursos energéticos de toda índole.
- 2.- Reducir el consumo de agua.
- 3.- Disminuir la generación de residuos y facilitar su utilización.
- 4.- Minimizar el efecto ambiental de las emisiones atmosféricas, mediante la incorporación a su flota de los últimos adelantos para lograr de forma continuada la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> al ambiente.
- 5.- Mejorar la imagen de la Empresa ante los clientes, los usuarios y los trabajadores, comunicando la necesidad de la protección medioambiental.
- 6.- Informar a sus trabajadores de la integración de las medidas adoptadas para la mejora del medio ambiente y formarlos en el proceso.

## 5. PLAN DE MARKETING

### 5.1. Estrategias de marketing

Tráficos Manuel Ferrer, no invierte apenas dinero en grandes campañas de marketing, debido a que la empresa tampoco puede abarcar más clientes, ya que esto supondría grandes cambios en la empresa que hoy en día no pueden hacer frente, como por ejemplo un aumento de plantilla que también supone un aumento en sus instalaciones. El año pasado, tuvieron que vender 6 camiones ya que no les rentabilizaba lo suficiente como para seguir manteniéndolos.

La estrategia clave de marketing de Trafmafe se conoce como **marketing en medios especializados** o **publicidad en revistas especializadas**, este tipo de marketing aprovecha publicaciones que tienen una audiencia bien definida y enfocada en un público particular, lo que permite llegar directamente a un público objetivo interesado en el tema o sector de la empresa. En una de las revistas en las que aparece es *Quién es Quién de exportación, importación y logística*<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> [Quien-quien-exportacion-importacion-logistica-2021.pdf \(lasprovincias.es\)](#)

Otra estrategia clave sería **el boca a boca**, basada en recomendaciones y comentarios positivos que los clientes comparten de manera natural y espontánea debido a la calidad de sus servicios.

También, en sus camiones propios hacen referencia el logotipo de la empresa, se le puede considerar **marketing en vehículos**, teniendo este una gran visibilidad cuando vayan a realizar alguna ruta o cuando tengan que ir a descargar al puerto.

Como ya he mencionado, es un marketing más antiguo pero que es suficiente para que la empresa pueda lograr sus objetivos

**Trafma e!**

Quié? e  
29 TERRESTRE

**TRANSPORTE DE CONTENEDORES MARÍTIMOS**  
Transporte de contenedores marítimos y cargas completas de madera, hierro y otros,...

**DETOP** Contamos con 22.000 m2 de superficie cerca del puerto de Valencia  
Almacenamiento de contenedores

**GRUPAJE Y TRANSBORDO DE MERCANCÍAS**  
Carga y descarga de mercancías, transbordos, almacenamiento y otros servicios

Camiones de gran tonelaje: 20 pies, 40 pies, frigoríficos...  
Plataformas extensibles para adaptar a la carga  
Máquinas spander

**OFICINA CENTRAL:**  
Plaza Alquería de Culla, Of. 309  
Edificio Albufera Center  
46910 Alfafar (Valencia)

**OFICINA DEPOR:**  
Carretera Alfafar - El Saler, Km 01  
46910 Alfafar Valencia

Tel: 961 107 936 / 963 900 146  
Fax 963 750 719

Ilustración 6. Elaboración propia

## 5.2. Productos y servicios

Se llevan a cabo diversas actividades logísticas, tales como:

- Almacenaje y transbordo de diversos tipos de mercancías.
- Almacenaje provisional de contenedores, tanto normales como refrigerados.
- Estibas de mercancías para exportación en contenedor, incluyendo coches, maquinaria, entre otros.
- Amarres de cajas de grandes dimensiones en contenedores flat rack.

Hay la suficiente capacidad para manipular cualquier tipo de mercancía por voluminosa que sea, maquinaria pesada, bloques de mármol, bobinas, paletizado, etc.

Para realizar estas labores, la empresa dispone de 8 carretillas elevadoras, 1 contenedora y 2 carretillas frontales, con capacidad para mover desde 1 hasta 40 toneladas.

## 5.3. Promociones

Tráficos Manuel Ferrer ofrece un servicio integral de transporte de mercancías utilizando su propia flota de camiones, aplicando tarifas competitivas y ajustadas a las necesidades de sus clientes. Una característica destacada de su servicio es la política de tarifas decrecientes para viajes largos, que favorece a aquellos clientes que requieren transporte para distancias más extensas.

## 5.4. Ferias

Actualmente, Tráficos Manuel Ferrer no ha participado en ninguna feria comercial debido a la falta de capacidad para atender a más clientes. La flota de camiones y la infraestructura de la empresa están dimensionadas para su base actual de clientes, y una expansión requeriría una inversión significativa en vehículos, personal e instalaciones. Aumentar la cantidad de clientes implicaría no solo ampliar la flota, sino también contratar y capacitar más personal, y posiblemente expandir las instalaciones. La empresa se encuentra en una posición donde prioriza mantener la calidad del servicio a sus clientes actuales antes de considerar una expansión.

## 5.5. Canales de distribución y público objetivo

### ○ **Canales de Distribución**

Tráficos Manuel Ferrer recoge mercancías en el punto de origen designado por el cliente utilizando su flota de camiones especializados. Ofrece almacenaje en instalaciones de 22,000 m<sup>2</sup>, que incluyen:

-Almacenaje de contenedores normales y refrigerados.

-Estibas para exportación.

-Amarres de cajas grandes en contenedores flat rack.

Aparte también maneja transbordos y consolidación de cargas para optimizar la eficiencia y reducir costos.

Además, facilita la carga y descarga en su muelle, esencial para transferencias entre camiones y barcos. Y realiza la entrega de mercancías en el destino final, asegurando condiciones perfectas y puntualidad.

### ○ **Público objetivo**

El público de Trafmafe, son empresas dedicadas al sector del transporte de mercancías, tanto exportaciones como importaciones, que requieren servicios de transporte para mover mercancías entre puertos y almacenes, así como la gestión de transbordos y consolidación.

También empresas de sectores alimentarios ya que poseen capacidad para poder transportar productos congelados.

Trabajan con muchas empresas que transportan con mercancías pesadas y voluminosas gracias a que cuentan con gran maquinaria para poder cargar y descargar la mercancía.

## 6. Definición del Puesto de Trabajo.

### 6.1. Objetivos del puesto

En el departamento que me encuentro, Depot, el objetivo principal es el correcto funcionamiento de carga y descarga de contenedores. Aparte de verificar y dejar constancia del estado de estos. Otro objetivo del departamento sería la recepción y entrega de la documentación (admítase o entréguese) al chófer para poder hacer

el inventario de contenedores a través del programa y así poder contabilizar los gastos de cada operación.

## 6.2. Descripción de tareas

En mi puesto de trabajo soy la encargada de la logística, una de mis funciones es realizar la contabilidad de contenedores que entran y salen a través de Microsoft Dynamics NAV además de entregar una documentación al chófer para dejar constancia tanto a nuestra empresa como a la suya. También me encargo de dar indicaciones a los maquinistas de cuando entra algún camión que necesite realizar una carga o descarga.

## 6.3. Relaciones

Para cualquier empresa, un punto a favor es tener buena relación para poder consolidar sus clientes. Uno de sus clientes más importante es:

- **TRANSBONAFONT S.L**
- **IVAN TRANS**
- **ALFONSO ARÉVALO S.L**
- **BESTRANS S.L**

Esas son algunas de las empresas con las que Trafmafe tiene una muy buena relación comercial.

## 6.4. Disponibilidad

El horario de Tráficos Manuel Ferrer es el siguiente:



*Ilustración 7. Canva*

## 6.5. Documentación

- Admítase
- Entréguese
- Carta de porte
- Albarán de transporte

## 6.6. Ambiente

Hay muy buen ambiente entre todos los compañeros, al ser una empresa pequeña hace que hay muy buen ambiente y que haya compañerismo entre los que estamos dentro de la oficina como lo que están fuera. Se siente un espacio cómodo y sin rivalidades por lo que favorece el funcionamiento correcto de la empresa, puesto

que es necesaria una buena comunicación entre todos para que se saque el mejor resultado.

### 6.7. Riesgos

No considero que mi puesto de trabajo tenga muchos riesgos. Pero aun así siempre hay riesgos, dependiendo de la colocación de los contenedores, hay dos filas que están cerca de la oficina, y si hiciese mucho viento podría estar la posibilidad de que se caiga encima de la oficina.

### 6.8. Integración

Me siento muy cómoda y a gusto con todos mis compañeros, tanto los de la oficina como los maquinistas y mozos. Al ser una empresa familiar hay muy buen ambiente y nos ayudamos en todo lo posible. Además, que es muy importante un buen ambiente para poder optimizar las gestiones de la empresa.

## 7. CONCLUSIÓN

Durante mis prácticas en Tráficos Manuel Ferrer, estoy aprendiendo que la eficiencia y la flexibilidad son clave en la logística. La empresa maneja todo tipo de mercancías y cuenta con grandes instalaciones. Su variada flota de camiones y su enfoque en soluciones a medida garantizan que los clientes estén siempre satisfechos. También he visto la importancia de mantener una comunicación constante y de prestar atención a los detalles para ofrecer un servicio de alta calidad.

## 8.WEBGRAFÍA

[www.trafmafe.es](http://www.trafmafe.es)

<https://ranking-empresas.lasprovincias.es/comunidad-valenciana/empresas-valencia/alfafar/traficos-manuel-ferrer-sl>

[Análisis DAFO: qué es y ejemplo \(infoautonomos.com\)](#)

[Análisis PESTEL de una empresa: qué es y cómo hacerlo - ESERP](#)

## 9.ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Elaboración propia .....	6
Ilustración 2. TRAFMAFE .....	10

Ilustración 3. Canva .....	13
Ilustración 4. Canva .....	15
Ilustración 5. Canva .....	17
Ilustración 6. Elaboración propia .....	25
Ilustración 7. Canva .....	29

## 10. ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Carta de porte .....	19
Anexo 2. Instrucciones de transporte .....	20