

PROYECTO FINAL COMERCIO INTERNACIONAL

GUILLERMO PÉREZ MARTÍNEZ

UNIVERSIDAD EUROPEA DE VALENCIA

TUTOR: JOSE DE LA IGLESIA PERELLO

EMPRESA: SILMAR FREIGHT

RESPONSABLE DE LA EMPRESA:

SILVIA GARZANDO BLASCO

VALENCIA

15/04/2024



silmar
freight

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo presentar la experiencia adquirida durante las prácticas realizadas en Silmar Freight, una compañía internacional de transporte, logística y aduanas con presencia en España, Rusia, Alemania, China e Italia.

La elección de esta empresa se debe a su reconocido prestigio en el sector, su amplia trayectoria internacional y la oportunidad de aprender sobre diferentes áreas del comercio exterior. Además, la empresa ofrece un entorno de trabajo dinámico y multicultural, lo que me permitire desarrollar mis habilidades interpersonales y de comunicación.

A través de estas prácticas, he adquirido una visión global de la cadena de suministro internacional, desde el origen de las mercancías hasta su destino final. Me he enfocado en comprender los diferentes procesos involucrados en el transporte, la logística y las aduanas, así como las regulaciones y normativas aplicables en cada país.

Asimismo, he desarrollado habilidades prácticas en áreas como la gestión de logística, el control de programas informáticos y la atención al cliente.

En definitiva, estas prácticas me han permitido adquirir una valiosa experiencia profesional y personal, y me prepararán para afrontar con éxito los retos del futuro en el mercado laboral internacional.

Palabras clave : Importación , exportación , transporte marítimo ,transporte terrestre, transitaria

Índice

Introducción	5
1. Antecedentes y contextualización de la empresa	6
1.1 Actividad de la empresa y ubicación en el sector	6
1.2 Estructura y organización empresarial del sector	7
1.3 Misión, visión y valores	8
1.4 La cultura de la empresa	9
2. Análisis del entorno general y específico. Análisis DAFO.....	10
2.1 Análisis PESTEL	10
2.2 Análisis de las 5 fuerzas de Porter.....	12
2.3 Análisis DAFO-CAME.....	13
3. Plan de recursos humanos	15
3.1 Organigrama.....	15
3.2 Identificación de las funciones de los puestos de trabajo	16
3.3 Procedimiento de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo	17
4. Plan de marketing	19
4.1. Segmentación y Público Objetivo	19
4.2 Estrategia de Marketing	19
4.3 Herramientas del Marketing Operativo:	20
4.4. La Relación con el Cliente:	21
4.5 La Distribución:	21
5. Definición de puesto de trabajo.....	21
6. Conclusión	23
Bibliografía.....	24

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1.....	8
Ilustración 2.....	9
Ilustración 3	15

Introducción

A continuación voy a contar un poco mas acerca de la empresa en la cual yo he realizado las practicas, Silmar Freight , una transitaria con varios años de experiencia en Valencia y en todo el mundo con sus diferentes sucursales. Contaré también mis experiencias formando parte de esta compañía , las tareas que he realizado y los aprendizajes que he obtenido en este periodo de 2 meses y medio.

Comenzaré con un análisis interno de la empresa analizando diversos puntos , hasta llegar a un análisis externo. Posteriormente el trabajo se adaptará más a mi experiencia personal aquí y finalizará con una conclusión que dará un pequeño repaso al trabajo expuesto y expondrá unos puntos finales clave.

1. Antecedentes y contextualización de la empresa

Silmar Freight, perteneciente al Grupo SILMAR, fundado en 2002, es una compañía internacional de transporte, logística y aduanas con oficinas en España, Rusia, Alemania, China e Italia.

La oficina de la que yo he formado parte es la situada en Calle de la Reina, 10, pta 3. 46011 València, España.

1.1 Actividad de la empresa y ubicación en el sector

Sobre la actividad de la empresa Silmar Freight es una empresa transitaria internacional con sede en Valencia, España. La empresa ofrece una amplia gama de servicios de transporte y logística, incluyendo:

- **Transporte terrestre, marítimo y aéreo:** Silmar Freight tiene experiencia en el transporte de mercancías por todos los medios de transporte, incluyendo camiones, barcos y aviones. La empresa puede gestionar envíos de cualquier tamaño y complejidad.
- **Logística integral:** Silmar Freight ofrece servicios de logística integral, que incluyen el almacenamiento, la distribución, el embalaje y el etiquetado de mercancías. La empresa también puede gestionar la cadena de suministro completa de sus clientes.
- **Gestión de aduanas:** Silmar Freight ofrece servicios de gestión de aduanas para ayudar a sus clientes a cumplir con todas las regulaciones aduaneras aplicables. La empresa puede preparar y presentar toda la documentación necesaria para el despacho de aduanas.
- **Tránsito y consignaciones:** Silmar Freight ofrece servicios de tránsito y consignaciones para ayudar a sus clientes a mover sus mercancías a través de las fronteras internacionales. La empresa puede gestionar todos los aspectos del proceso de tránsito, incluyendo la obtención de los permisos necesarios y el seguimiento de los envíos.
- **Almacenamiento y distribución:** Silmar Freight dispone de una amplia red de almacenes en todo el mundo. La empresa puede almacenar y distribuir las mercancías de sus clientes de forma eficiente y segura.

En cuanto a su ubicación en el sector Silmar Freight se encuentra en el sector de las actividades anexas al transporte. Este sector incluye a las empresas que prestan servicios de apoyo a la industria del transporte, como las empresas de

transporte de mercancías, las empresas de embalaje y las empresas de gestión de aduanas.

Silmar Freight es una empresa líder en el sector de las actividades anexas al transporte. La empresa tiene una amplia experiencia y una reputación de calidad y fiabilidad. Silmar Freight está comprometida con la satisfacción del cliente y ofrece un servicio personalizado a sus clientes.

1.2 Estructura y organización empresarial del sector

El sector de las actividades anexas al transporte está formado por empresas de diferentes tamaños y estructuras. Las empresas más pequeñas suelen ser empresas familiares que ofrecen un servicio especializado, como el transporte de mercancías peligrosas o el embalaje de productos electrónicos. Las empresas más grandes suelen ser empresas multinacionales que ofrecen una amplia variedad de servicios.

La estructura organizacional típica de una empresa de actividades anexas al transporte incluye los siguientes departamentos:

Departamento de ventas: Este departamento es responsable de generar leads y cerrar ventas.

Departamento de operaciones: Este departamento es responsable de la planificación y ejecución de las operaciones de transporte y logística.

Departamento de atención al cliente: Este departamento es responsable de proporcionar asistencia al cliente y resolver problemas.

Departamento de finanzas: Este departamento es responsable de las finanzas de la empresa.

Departamento de recursos humanos: Este departamento es responsable de la contratación, la formación y la gestión del personal.

Sobre la competencia en el sector de las actividades relacionadas al transporte es intensa. Hay muchas empresas que ofrecen servicios similares, por lo que es importante que las empresas se diferencien de la competencia para tener éxito. Algunas de las formas en que las empresas pueden diferenciarse de la competencia incluyen:

Las empresas pueden especializarse en un nicho de mercado específico, como el transporte de mercancías peligrosas o el embalaje de productos electrónicos. Otro de los sistemas que utilizan estas empresas es ofrecer un servicio de alta calidad para atraer y retener a los clientes. Otra manera para las empresas es ofrecer precios competitivos para ser atractivos para los clientes y así atraerlos. Otro método para las empresas es ofrecer un servicio al cliente excelente para

diferenciarse de la competencia. Por último, Las empresas pueden invertir en tecnología para mejorar la eficiencia y la productividad.

Algunas empresas destacadas que compiten con Silmar Freight son:

Alianza Logistics: Señalada como una empresa con alto compromiso en fiabilidad y gran experiencia (<https://alianza-logistics.com/en/contact/>).

Mediterranea Forwarding: Especializada en servicios logísticos para importación y exportación (<https://mforwarding.es/>).

TIBA Group: Ofrece transporte marítimo, terrestre y servicios de agente de aduanas (<https://www.tibagroup.com/freight-forwarders-valencia>).

DGM: <https://dgm.es/transitarios> (muestra algunas empresas como Aduanas y Transportes Lázaro SL y Transitos Europa Valencia SL)

1.3 Misión, visión y valores





1.4 La cultura de la empresa

Sobre la **Cultura Empresarial** Silmar Freight se caracteriza por una cultura empresarial sólida y bien definida, basada en los valores fundamentales de la empresa. Estos valores se reflejan en todos los aspectos de la organización, desde la forma en que se interactúa con los clientes hasta la manera en que se gestionan las operaciones internas.

En cuanto a la **imagen corporativa** de Silmar Freight es moderna, profesional y confiable. Se transmite a través de una variedad de elementos, incluyendo el logotipo, el diseño del sitio web, los materiales de marketing y la comunicación corporativa. La empresa se esfuerza por mantener una imagen coherente y consistente en todos sus canales de comunicación.

Por último el **Manual de Identidad de Silmar Freight** es un documento que define las normas y directrices para el uso de la marca de la empresa. Incluye información sobre el logotipo, la paleta de colores, la tipografía, el estilo de imagen y otras normas de diseño. El manual de identidad está diseñado para garantizar que la marca Silmar Freight se use de manera consistente y profesional en todas las comunicaciones.

Algunos de los elementos Clave de la Cultura Empresarial, Imagen Corporativa y Manual de Identidad de Silmar Freight son:

- Valores
- Un logotipo moderno y profesional que representa por medio de la letra ``M`` el mar.
- Una paleta de colores azul y blanco que representa junto con el logo el transporte marítimo.
- Una tipografía moderna y legible que se utiliza en todos los materiales de la empresa.
- Un estilo de imagen limpio y profesional que se utiliza en todas las comunicaciones de la empresa.
- Normas claras y concisas para el uso de la marca de la empresa.

La cultura empresarial, la imagen corporativa y el manual de identidad de Silmar Freight son fundamentales para el éxito de la empresa. Estos elementos ayudan a crear una identidad de marca fuerte y coherente, lo que a su vez contribuye a generar confianza y lealtad entre los clientes.

2. Análisis del entorno general y específico. Análisis DAFO

Para introducir este apartado, en primer lugar voy a explicar qué es el entorno general y específico

Entorno General o Macroentorno: éste incluye todos los factores que afectan a las empresas de una determinada sociedad o de un determinado ámbito geográfico.

Entorno Específico o Microentorno: éste incluye todos los factores que influyen sobre aquellas empresas que pertenecen al mismo sector económico.

Fuente: Web Software DELSOL , empresa que se dedica a asesorar PYMES

2.1 Análisis PESTEL

Para introducir este punto voy a explicar lo que es el análisis PESTEL.

El análisis PESTEL es una herramienta que se utiliza para identificar las fuerzas externas a nivel macro que influyen sobre un negocio y pueden determinar su evolución, tanto en términos económicos como de reputación

Fuente: ESERP , escuela de Digital Business.

Factores Políticos:

- Estabilidad política en los países donde opera Silmar Freight.
- Regulaciones gubernamentales relacionadas con el transporte y la logística.
- Políticas comerciales y arancelarias.
- Acuerdos de libre comercio.

Factores Económicos:

- Crecimiento económico en los mercados objetivo de Silmar Freight.
- Niveles de ingreso y poder adquisitivo de los consumidores.
- Tasas de interés y tipo de cambio.
- Costos de combustible y energía.

Factores Sociales:

- Crecimiento de la población y urbanización.
- Cambios en los estilos de vida y hábitos de consumo.
- Preocupaciones ambientales y sostenibilidad.
- Responsabilidad social corporativa.

Factores Tecnológicos:

- Avances en tecnología de transporte y logística.
- Digitalización y comercio electrónico.
- Big data e inteligencia artificial.
- Automatización y robótica.

Factores Ecológicos :

- Cambio Climático
- Escasez de Recursos
- Regulaciones Ambientales
- Demanda por Productos Ecológicos

Factores Legales:

- Leyes laborales y de seguridad social.
- Leyes de protección del medio ambiente.
- Leyes de competencia y propiedad intelectual.
- Regulaciones de aduanas y comercio internacional.

Mediante este análisis podemos ser conscientes de que la empresa Silmar Freight debe mantenerse al día con los cambios en el entorno PESTEL para identificar nuevas oportunidades y mitigar posibles amenazas.

La empresa debe invertir en investigación y desarrollo para mantenerse a la vanguardia de la innovación tecnológica.

Silmar Freight debe fortalecer su compromiso con la responsabilidad social corporativa para mejorar su imagen pública y atraer a clientes y socios más conscientes del medio ambiente.

La empresa debe diversificar sus mercados y productos para reducir su dependencia de cualquier mercado o sector específico.

2.2 Análisis de las 5 fuerzas de Porter

Para introducir este punto voy a definirlo.

El modelo de las 5 Fuerzas de Porter, llamado así por su creador, Michael E. Porter, nos obliga a poner el foco del análisis en: los clientes, los proveedores, los productos sustitutos, los nuevos competidores potenciales y la competencia. Gracias al análisis de las amenazas de estas fuerzas competitivas, podemos determinar nuestra posición en el mercado y entender por qué tenemos la cuota de mercado actual.

Fuente: Asana, web que ayuda al crecimiento de empresas

1. Poder de negociación de los proveedores:

El poder de negociación de los proveedores es **moderado**. Silmar Freight tiene una variedad de proveedores de servicios de transporte y logística, lo que le permite negociar precios y condiciones favorables. Sin embargo, algunos proveedores clave, como los transportistas marítimos y aéreos, pueden tener un mayor poder de negociación debido a su control sobre recursos esenciales.

2. Poder de negociación de los clientes:

El poder de negociación de los clientes es **moderado a alto**. Silmar Freight tiene una base de clientes diversificada, lo que reduce el poder de negociación de cualquier cliente individual. Sin embargo, algunos clientes clave, como grandes empresas multinacionales, pueden tener un mayor poder de negociación debido a su volumen de negocio.

3. Amenaza de nuevos entrantes:

La amenaza de nuevos entrantes es **baja**. Las barreras de entrada en la industria del transporte y la logística son altas, debido a los altos costos de inversión en infraestructura, tecnología y experiencia. Además, las empresas establecidas tienen una ventaja competitiva significativa debido a sus marcas establecidas y relaciones con clientes y proveedores.

4. Amenaza de productos sustitutos:

La amenaza de productos sustitutos es **baja**. Los productos y servicios de Silmar Freight son únicos y esenciales para muchas empresas, lo que limita la posibilidad de que sean sustituidos por productos o servicios alternativos.

5. Rivalidad entre competidores existentes:

La rivalidad entre competidores existentes es **alta**. La industria del transporte y la logística es altamente competitiva, con un gran número de empresas que ofrecen servicios similares. Las empresas compiten en precio, calidad, servicio y atención al cliente.

2.3 Análisis DAFO-CAME

Fortalezas:

- **Experiencia y conocimiento:** Silmar Freight tiene una amplia experiencia y conocimiento en la industria del transporte y la logística.
- **Presencia global:** La empresa tiene una presencia global con operaciones en varios países.
- **Base de clientes diversificada:** Silmar Freight tiene una base de clientes diversificada que incluye una variedad de empresas de diferentes sectores.
- **Compromiso con la calidad:** La empresa está comprometida con la calidad y ofrece un servicio de alta calidad a sus clientes.
- **Reputación sólida:** Silmar Freight tiene una sólida reputación en la industria por su confiabilidad y eficiencia.

Debilidades:

- **Dependencia de clientes clave:** La empresa depende en gran medida de algunos clientes clave, lo que la hace vulnerable a la pérdida de estos clientes.

- **Falta de innovación:** Silmar Freight no ha sido tan innovadora como algunos de sus competidores.
- **Alta estructura de costos:** La empresa tiene una alta estructura de costos, lo que la hace menos competitiva en precio.
- **Limitada presencia en algunos mercados:** Silmar Freight no tiene una presencia significativa en algunos mercados clave.

Oportunidades:

- **Crecimiento del comercio internacional:** El crecimiento del comercio internacional presenta una oportunidad para que Silmar Freight expanda su negocio.
- **Aumento de la demanda de servicios de logística:** La demanda de servicios de logística está aumentando a medida que las empresas subcontratan cada vez más sus actividades logísticas.
- **Nuevas tecnologías:** Las nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial y el blockchain, pueden ayudar a Silmar Freight a mejorar su eficiencia y productividad.
- **Mercados emergentes:** Los mercados emergentes presentan una oportunidad para que Silmar Freight expanda su negocio.

Amenazas:

- **Competencia intensificada:** La competencia en la industria del transporte y la logística se está intensificando, lo que presiona sobre los precios y los márgenes de beneficio.
- **Inestabilidad económica:** La inestabilidad económica puede afectar negativamente la demanda de servicios de transporte y logística.
- **Cambios en las regulaciones:** Los cambios en las regulaciones gubernamentales pueden afectar negativamente las operaciones de Silmar Freight.
- **Impacto del cambio climático:** El cambio climático puede tener un impacto negativo en las operaciones de Silmar Freight, por ejemplo, aumentando la frecuencia de eventos climáticos extremos.

Estrategias CAME:

- **Corregir:** Silmar Freight debe modificar sus debilidades, como su falta de innovación y su alta estructura de costos. La empresa también debe modificar su estrategia para adaptarse a los cambios en el entorno, como la intensificación de la competencia y el impacto del cambio climático.
- **Adaptar:** Silmar Freight debe atraer nuevas oportunidades, como el crecimiento del comercio internacional y el aumento de la demanda de

servicios de logística. La empresa también debe invertir en nuevas tecnologías para mejorar su eficiencia y productividad.

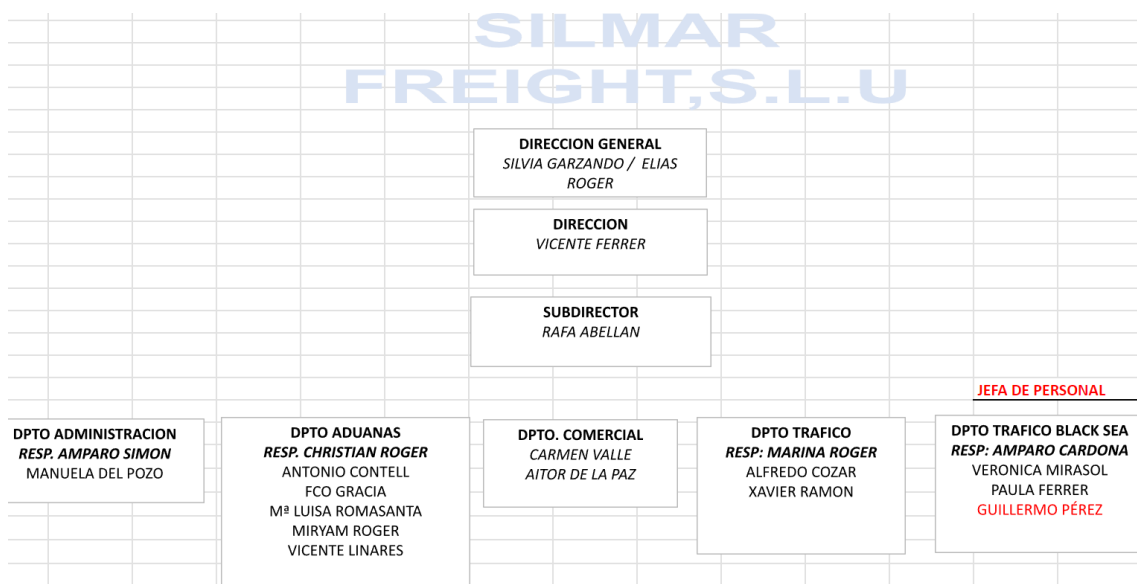
- **Mantener:** Silmar Freight debe enfocarse en conservar sus fortalezas, como su experiencia, conocimiento y reputación. La empresa también debe protegerse contra amenazas como la competencia intensificada y la inestabilidad económica.
- **Explotar:** Silmar Freight debe explotar sus fortalezas para aprovechar las oportunidades del mercado. La empresa también debe explotar las nuevas tecnologías para desarrollar nuevos productos y servicios.

3. Plan de recursos humanos

3.1 Organigrama

Aquí muestro un organigrama facilitado por la empresa Silmar Freight en el cual podemos observar los diferentes departamentos que hay y el número de integrantes que hay en cada uno de ellos.

Encontramos los departamentos de administración, aduanas , comercial, de trafico y por último el departamento de trafico para los países bañados por el mar Negro en el cual me encuentro.



Fuente : Silmar Freight

3.2 Identificación de las funciones de los puestos de trabajo

Departamento de Administración:

- Planificación, organización, dirección y control de las actividades administrativas de la empresa.
- Reclutamiento, selección, contratación, formación, gestión del desempeño, nómina y administración de beneficios de los empleados.
- Gestión de las finanzas de la empresa, incluyendo la preparación de estados financieros, la gestión de cobros y pagos, y la elaboración del presupuesto.
- Gestión de los sistemas informáticos de la empresa y soporte técnico a los usuarios.
- Asesoramiento jurídico a la empresa y gestión de contratos y acuerdos legales.

Departamento de Aduanas:

- Tramitación de los procedimientos aduaneros para la importación y exportación de mercancías.
- Asesoramiento a los clientes sobre normativa aduanera, aranceles, impuestos y otros requisitos para el comercio internacional.
- Preparación de toda la documentación necesaria para el despacho de aduanas de las mercancías.
- Identificación y gestión de los riesgos aduaneros asociados a las operaciones de comercio internacional.
- Asegurar el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aduaneras aplicables.

Departamento Comercial:

- Identificar, prospecta y cerrar ventas a nuevos clientes.
- Desarrollo e implementación de estrategias de marketing para promocionar los productos y servicios de la empresa.
- Brindar atención al cliente de alta calidad y resolver sus consultas y problemas.
- Identificar y desarrollar nuevas oportunidades de negocio.
- Mantener relaciones sólidas y duraderas con los clientes.

Departamento de Tráfico:

- Planificación de las rutas de transporte y gestión de la flota de vehículos de la empresa.
- Seguimiento del estado de los envíos y proporcionar información a los clientes.
- Preparación de toda la documentación necesaria para el transporte de mercancías.
- Negociación de tarifas y condiciones de transporte con los transportistas.
- Resolver problemas que puedan surgir durante el transporte de mercancías.

El Departamento de Envío de Mercancías a países Mar Negro:

Sus funciones principales son:

- Brindar asesoría a los clientes sobre las regulaciones aduaneras, aranceles, impuestos y otros requisitos para el envío de mercancías a países bañados por el mar negro.
- Planificar el envío de las mercancías, incluyendo la selección del medio de transporte, la contratación del transportista y la preparación de la documentación necesaria.
- Preparar toda la documentación necesaria para el despacho de aduanas de las mercancías, incluyendo la factura comercial, el certificado de origen, la lista de empaque y otros documentos específicos.
- Seguimiento del estado del envío y proporcionar información a los clientes.
- Resolver problemas que puedan surgir durante el envío de las mercancías, como retrasos, daños o pérdidas.
- Asegurar el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aduaneras aplicables al envío de mercancías a estos países .
- Negociar precios con los transportistas y proveedores en nombre de los clientes.
- Asesorar a los clientes sobre la contratación de un seguro de transporte para sus mercancías.

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

Procedimientos de Trabajo:

Los procedimientos de trabajo en Silmar Freight definen las tareas y responsabilidades específicas que deben realizarse para completar cada actividad de manera eficiente y consistente. Estos procedimientos están documentados en manuales y guías que están disponibles para todos los empleados.

Algunos ejemplos de procedimientos de trabajo en Silmar Freight incluyen:

En primer lugar el **procedimiento para la recepción de mercancías**, este procedimiento define cómo se reciben las mercancías de los clientes, cómo se inspeccionan y cómo se registran en el sistema de la empresa.

Continuamos con el **procedimiento para el embalaje y envío de mercancías**, Este procedimiento define cómo se embalan las mercancías para su envío, cómo se selecciona el transportista y cómo se preparan los documentos de envío.

Por último tenemos el **procedimiento para el seguimiento y trazabilidad de envíos**, este procedimiento define cómo se realiza el seguimiento de los envíos, cómo se proporciona información a los clientes sobre el estado de sus envíos y cómo se resuelven los problemas que puedan surgir durante el transporte.

Sistemas de Trabajo:

Silmar Freight utiliza una variedad de sistemas de trabajo para automatizar y optimizar sus operaciones. Estos sistemas incluyen:

Un **Sistema de gestión de transporte (TMS)** el cual ayuda a la empresa a planificar las rutas de transporte, seleccionar los transportistas y realizar un seguimiento de los envíos.

Un **Sistema de gestión de almacenes (WMS)** el cual ayuda a la empresa a gestionar el inventario, la recepción y el envío de mercancías en sus almacenes.

Un **Sistema de gestión de relaciones con el cliente (CRM)** para ayudar a la empresa a gestionar las relaciones con sus clientes, incluyendo el seguimiento de las ventas, el soporte al cliente y la gestión de las quejas.

Métodos de Trabajo:

Silmar Freight utiliza una variedad de métodos de trabajo para mejorar la eficiencia y la productividad de sus empleados. Estos métodos incluyen:

En primer lugar el análisis de procesos porque la empresa analiza periódicamente sus procesos para identificar áreas de mejora.

La empresa también está comprometida con la mejora continua de sus procesos y sistemas.

Por último la empresa proporciona formación y capacitación a sus empleados para que puedan realizar sus trabajos de manera eficiente y segura.

4. Plan de marketing

4.1. Segmentación y Público Objetivo

Primero definiré ambos términos:

El público objetivo es el conjunto de consumidores, clientes ideales o compradores a los que se dirige una empresa con el objetivo de seducirlos con un producto o servicio determinado

La segmentación de mercado es un proceso de marketing mediante el que una empresa divide un amplio mercado en grupos más pequeños para integrantes con semejanzas o ciertas características en común.

Fuente: Economipedia , web de economía

Segmentación:

- **Geográfica:** Empresas ubicadas en España y Europa.
- **Demográfica:** Empresas de diversos tamaños, desde pequeñas y medianas empresas (PYMES) hasta grandes empresas multinacionales.
- **Industria:** Empresas de diversos sectores, incluyendo manufactura, comercio minorista, agroindustria, automotriz y farmacéutica.
- **Necesidades:** Empresas que buscan servicios de transporte y logística confiables, eficientes y rentables.

Público Objetivo:

- Importadores y exportadores.
- Fabricantes.
- Distribuidores.
- Minoristas.
- Empresas de comercio electrónico.

4.2 Estrategia de Marketing

Algunos de los objetivos que se pretender conseguir mediante las estrategias de Marketing son aumentar la cuota de mercado en un porcentaje razonable

en los próximos años, también pretenden lograr una tasa de retención de clientes muy elevada porque es muy complicado en este sector encontrar nuevos clientes. Por último busca mejorar la satisfacción del cliente en un 5%.

Las estrategias que lleva a cabo la empresa Silmar Freight son:

- Ofrecer servicios personalizados y de alta calidad que satisfagan las necesidades específicas de cada cliente.
- Enfocarse en nichos de mercado específicos, como el transporte de productos perecederos o el transporte de mercancías peligrosas.
- Invertir en investigación y desarrollo para desarrollar nuevos productos y servicios que satisfagan las necesidades cambiantes de los clientes.
- Expandirse a nuevos mercados, como Asia y África.

4.3 Herramientas del Marketing Operativo:

El Producto / Servicio:

Silmar Freight ofrece una amplia variedad de servicios de transporte y logística, que incluyen:

- Transporte terrestre, marítimo y aéreo.
- Logística de terceros (3PL).
- Gestión de la cadena de suministro.
- Almacenamiento y distribución.
- Aduanas y comercio exterior.

La empresa se especializa en el transporte de mercancías sensibles al tiempo y la temperatura, como productos perecederos y productos farmacéuticos.

El Precio:

Silmar Freight ofrece precios competitivos que se basan en el volumen del envío, la distancia y el tipo de servicio. La empresa también ofrece descuentos a clientes habituales y a clientes que contratan varios servicios.

La Promoción:

Silmar Freight utiliza una variedad de canales de promoción para llegar a sus clientes potenciales, que incluyen:

- **Publicidad:** Anuncios en revistas especializadas, sitios web y redes sociales.
- **Relaciones públicas:** Comunicados de prensa, participación en eventos de la industria y entrevistas con medios de comunicación.

- **Marketing digital:** Sitio web, marketing por correo electrónico, redes sociales y publicidad en línea.

4.4. La Relación con el Cliente:

Silmar Freight se compromete a brindar un servicio al cliente de alta calidad. La empresa ofrece una variedad de servicios al cliente, como:

- Un equipo de atención al cliente dedicado que está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Un portal en línea donde los clientes pueden realizar un seguimiento de sus envíos y gestionar sus cuentas.
- Un programa de fidelización que recompensa a los clientes habituales.

4.5 La Distribución:

Silmar Freight utiliza una variedad de canales de distribución para llegar a sus clientes, que incluyen:

- El sitio web de la empresa permite a los clientes obtener información sobre los servicios de la empresa, solicitar cotizaciones y realizar reservas.
- La empresa tiene una red de agentes de ventas que trabajan directamente con los clientes para identificar sus necesidades y desarrollar soluciones personalizadas.
- Silmar Freight colabora con socios estratégicos, como transportistas, agentes de aduanas y empresas de logística, para ampliar su alcance y ofrecer una gama más amplia de servicios a sus clientes.

5. Definición de puesto de trabajo

Sobre mi puesto de trabajo puedo hablar en primer lugar sobre el departamento del cual formo parte Black Sea Department, este departamento se encarga de países del este y actualmente sobre todo se centra en Rusia. Rusia es un país actualmente en guerra con Ucrania por lo tanto es un departamento que utiliza unos procedimientos únicos y diferentes a una exportación a cualquier otro país del mundo. Recientemente se volvieron a abrir fronteras para el comercio con este país y hay diferentes requisitos para navieras como empresas exportadoras. Además existen sanciones por la cual ciertas mercancías no están permitidas para la exportación a este país por tanto es muy complejo y a la vez

interesante este departamento. Sobre su disponibilidad no es necesario salir fuera de la oficina o hacer viajes para realizar este empleo. Sobre los documentos que utilizo a diario encontramos facturas , ordenes de transporte , CMR , albaranes y Bill of lading , todos estos documentos provienen de navieras, transportistas de camiones o son generados por nuestra propia empresa mediante el programa que utiliza llamado Velneo. Sobre el ambiente, el trabajo se realiza en unas condiciones ambientales favorables , buena temperatura , espacio e inexistente contaminación. Este trabajo no tiene riesgos graves mas allá de cansancio en la vista o en los dedos por el constante uso del ordenador al que estamos expuestos 7 horas diarias. El trabajo se desempeña en el siguiente horario , de 09:00 – 14:00 y 15:00 – 17:00 aunque se podría alargar si hay mas trabajo de la cuenta. Para acceder a este puesto hace falta experiencia laboral en el sector o como es mi caso una titulación relacionada con el mundo empresarial y una especificación en la materia de comercio internacional.

Una vez introducido algunas de las tareas que realizo en la empresa son:

- Controlar la llegada de los transportistas tanto a puntos de carga de empresas exportadoras como las llegadas a puerto.
- Introducir en el sistema tanto matriculas de transportistas como números de booking internos de la empresa como de navieras.
- Pedir a transportistas los albaranes firmados por las empresas exportadoras para mandarlo a Rusia.
- Revisar facturas y mandar facturas correctas a contabilidad.
- Pasar documentos a aduanas para el despacho de ellos.
- Guardar Bill of ladings en el sistema y compartirlos con cada una de las partes implicadas
- Guardar documentación sobre cada booking
- Resolver dudas a todas las partes del acuerdo
- Contactar con fabricas sobre los pedidos que llegan desde Rusia
- Mandar Ordenes de transporte a transportistas
- Realizar previsiones de venta y compra para estimar los beneficios que se obtendrán de cada operación
- Guardar en el programa los nuevos booking de mercancías

Todas estas tareas se realizan de manera habitual, prácticamente cada día realizo cada una de estas tareas.

En cuanto a la relación con otros departamentos, en mi caso solo trabajo con el departamento de aduanas, eso si , de manera cotidiana. Los demás departamentos son independientes debido a que las condiciones por las cuales se trabaja con Rusia son diferentes, aunque en momentos de dudas ofrecen ayuda si tienen conocimiento sobre el tema.

Los objetivos que tengo en este puesto son ayudar a la empresa a descongestionar la gran carga de trabajo y conseguir un buen servicio a exportadores e importadores que trabajan o pretenden trabajar con el mercado ruso.

6. Conclusión

Mi experiencia como practicante en Silmar Freight ha sido una oportunidad increíble para aplicar mis conocimientos teóricos en un entorno laboral real. A lo largo de estas prácticas he tenido la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos en mis ,he adquirido una mayor comprensión del funcionamiento de la industria del transporte y la logística, incluyendo las diferentes etapas de la cadena de suministro, los desafíos y las oportunidades de las empresas del sector. También he desarrollado habilidades profesionales esenciales, como la resolución de problemas, el trabajo en equipo, la gestión del tiempo y la adaptación a diferentes entornos laborales.

Esta experiencia me ha permitido crecer como profesional y como persona. He aprendido a trabajar de manera independiente y como parte de un equipo, a manejar situaciones desafiantes y a adaptarme a nuevos entornos. Además, he desarrollado una mayor confianza en mis habilidades.

Agradezco profundamente a Silmar Freight por darme la oportunidad de realizar estas prácticas. Agradezco especialmente la guía y el apoyo de mis supervisora y compañeros de trabajo, quienes me han ofrecido un ambiente de trabajo positivo.

Esta experiencia me ha confirmado mi interés en desarrollar una carrera profesional en la industria del transporte y la logística. Estoy entusiasmado por continuar aprendiendo y creciendo en este sector .

Para finalizar ,las prácticas en Silmar Freight han sido una experiencia enriquecedora que me ha dado las herramientas y el conocimiento necesarios para iniciar una carrera exitosa en la industria del transporte y la logística. Estoy seguro de que las habilidades y experiencias adquiridas durante este tiempo me serán de gran valor en mi futuro profesional.

Bibliografía

Alianza Logistics. Alianza Logistics. (2024, febrero 20). <https://alianza-logistics.com/en/contact/>

Asana. Asana. Alonso, M. (2023, 18 noviembre). Qué son las 5 fuerzas de Porter y cómo analizarlas [2023] <https://asana.com/es/resources/porters-five-forces>

DGM. Transitarios. (s. f.). <https://dgm.es/transitarios>

Economipedia. Galán, J. S. (2022, 24 noviembre). Segmentación de mercado. <https://economipedia.com/definiciones/segmentacion-de-mercado.html>

ESERP Digital Business & Law School. DigitaLBI. (2024, 25 marzo). Análisis PESTEL de una empresa: qué es y cómo hacerlo - ESERP. <https://es.eserp.com/articulos/que-es-analisis-pestel/>

Freight Forwarders and Customs brokers in Valencia - TIBA. (2024, 26 febrero). TIBA. <https://www.tibagroup.com/freight-forwarders-valencia>

Mediterranea Forwarding. (2024, 18 enero). Empresa transitaria y agente de aduanas < Mediterranea Forwarding. <https://mforwarding.es/>

Silmar Freight – Transporte de mercancías terrestre, mar y aire – Silmar Freight, empresa dedicada al transporte y almacenamiento de mercancías, aduanas, transitos y consignaciones, con gran experiencia. (s. f.).
<https://www.silmarfreight.com/>

Software del Sol & Software DELSOL. (2021, 8 febrero). Entorno de la empresa ¿Qué es? Software del Sol. https://www.sdelsol.com/blog/pymes/entorno-de-la-empresa/#:~:text=Entorno%20General%20o%20Macroentorno%3A%20%C3%A9ste,pertenecen%20al%20mismo%20sector%20econ%C3%B3mico.