

PROYECTO FINAL COMERCIO INTERNACIONAL

MARTICO REEFER SOLUTIONS



Silvia Milian Serret
Fecha de entrega: 31/05/2024
Tutora: Isabel Vila
Tutor TFG: José De La Iglesia
Universidad Europea de Valencia

Resumen

El proyecto expuesto a continuación, tiene como tema principal la explicación de la empresa donde he realizado las prácticas, llevando a cabo todo lo aprendido en el aula durante estos dos años de comercio internacional.

En primer lugar, voy a explicar a qué se dedica MARTICO REEFER SOLUTIONS, que es la empresa donde he realizado las prácticas del ciclo.

Seguidamente, hablaré de la importancia que tiene el transporte internacional de mercancías en la actualidad y explicaré los diferentes tipos de contenedores que más se utilizan para transportar estas. Además, también expondré la importancia que ha tenido el puerto de Valencia los últimos años.

Por otro lado, se elaborará un análisis interno y externo de la empresa mediante las herramientas DAFO y PESTEL.

En este proyecto, en el apartado de recursos humanos (RH), también se ha realizado un organigrama para que podáis conocer todos los departamentos de la empresa y ver donde he estado yo situada durante las prácticas.

Finalmente, he elegido realizar un caso práctico de una exportación de un contenedor reefer desde Valencia hasta Shanghai, China. En este caso el objetivo principal es explicar el proceso que se lleva a cabo dentro de la empresa para hacer un envío internacional cuando se trata de un contenedor reefer (refrigerado).

Por último, he añadido una pequeña conclusión de la experiencia que he tenido realizando las prácticas en Martico Reefer Solutions.

Palabras clave:

- ★ Transporte refrigerado
- ★ Contenedor reefer
- ★ Exportación
- ★ Puerto de Valencia
- ★ Control de temperatura

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
2. ANTECEDENTES Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA	7
2.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	8
3. TRANSPORTE INTERNACIONAL DE MERCANCÍAS	9
3.1 TIPOS DE CONTENEDORES	9
3.2 PUERTO DE VALENCIA	13
4. ANÁLISIS DEL ENTORNO GENERAL Y ESPECÍFICO	16
4.1 ANÁLISIS DAFO	17
4.2 ANÁLISIS PESTEL	20
4.3 ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS PORTER	21
5. PLAN DE RECURSOS HUMANOS	23
5.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA, RELACIÓN FUNCIONAL ENTRE DEPARTAMENTOS.	23
6. DEFINICIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	24
6.1 OBJETIVOS DEL PUESTO	24
6.2 DESCRIPCIÓN DE TAREAS	24
6.3 RELACIONES	26
6.4 DISPONIBILIDAD	26
6.5 DOCUMENTACIÓN	26
6.6 AMBIENTE	26
6.7 RIESGOS	27
6.8 DEDICACIÓN	27
6.9 INTEGRACIÓN	28
7. PLAN DE MARKETING	28
7.1 ESTRATEGIAS DE MARKETING	28
8. CASO PRÁCTICO (EXPORTACIÓN DE UN REEFER)	28
9. REFLEXIÓN FINAL	30
10. BIBLIOGRAFÍA	31

1. INTRODUCCIÓN

Inicialmente, mi proyecto está enfocado en la empresa Martico Reefer Solutions, que es la empresa donde he realizado las prácticas del grado. Explicaré a qué se dedica dicha empresa. Es una empresa de logística experta en transporte de mercancías refrigeradas que cargan mercancías en cualquier parte del mundo y las entregan en el lugar y momento más adecuado.

A continuación hablaré de la importancia que tiene el transporte internacional de mercancías en la actualidad y explicaré los diferentes tipos de contenedores más utilizados para transportarlas. Además, comentaré lo importante que se ha vuelto el Puerto de Valencia.

Seguidamente, he realizado un caso práctico de una exportación de un contenedor reefer desde Valencia hasta Shanghai, China. Los pasos a seguir son similares a cuando se trata de un contenedor dry van, que son los contenedores que se utilizan normalmente.

He elegido este tema por haber realizado las prácticas en una empresa de logística, especializada en este ámbito.

Cuando empecé las prácticas, los primeros días, estuve en el departamento de documentación y me explicaron los distintos documentos que son necesarios para llevar a cabo todo el proceso de exportación, pero luego, empecé a desempeñar otras funciones en el departamento de operaciones. Estas funciones consisten en hacer bookings del barco y contactar con las partes intervinientes, que luego explicaré.

La principal razón por la que he elegido explicar un caso práctico de la exportación de un reefer ha sido porque me parece muy interesante todo el proceso y puede llegar a desarrollarse mucho, ya que al tratarse de productos alimenticios se precisa de mucha documentación.

El proyecto puede diferenciarse por dos partes. La primera es donde voy a explicar más teóricamente a que se dedica la empresa y algunas definiciones para luego poder llegar a entender bien el caso práctico y por otra parte, explicaré un caso práctico real y haré una reflexión final sobre las prácticas realizadas en Martico.

2. ANTECEDENTES Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA

El origen de MARTICO es la visión de su fundador, Sr. Peter Abraham Monsma. Monsma fue el fundador de dos agencias navieras, MARTICO Bilbao en el año 1973 y MARTICO Valencia en 1986. En ambas empresas, se ofrece un gran compromiso con un servicio excelente. Esto se basa en las capacidades de la compañía para actualizar e innovar constantemente. En 2020, Martico se convierte en una empresa internacional.

MARTICO REEFER SOLUTIONS es una empresa internacional, especializada en el manejo de todo tipo de carga a temperatura controlada, refrigerada o congelada. Sus servicios abarcan cualquier destino a nivel mundial y cubren toda la cadena logística por tierra, mar y aire.

Martico cuenta con servicios profesionales de gestión, administración y asesoría legal de seguros disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los principales productos que transportan son carnes, frutas, verduras y pescado. Los clientes de MARTICO son grandes, medianas y pequeñas empresas relacionadas con la alimentación.

La empresa se caracteriza por su profesionalidad, su eficacia y por su fiabilidad:

Profesionalidad: Experiencia y conocimiento en el manejo de carga a temperatura controlada.

Eficacia: Uso de tecnología de vanguardia para garantizar la calidad y el tiempo de entrega de la carga.

Fiabilidad: Compromiso con la satisfacción del cliente y la entrega segura de la mercancía.

2.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

➤ Misión

Desde su fundación, MARTICO siempre ha estado en constante evolución gracias a su capacidad de adaptarse a las nuevas formas del mercado, especialmente gracias a la profesionalidad de sus empleados. La principal misión de la empresa es brindar servicios logísticos 360° con la misma misión de brindar a sus clientes los mejores servicios disponibles en el mercado.

➤ Visión

Martico es considerada una referente internacional por su buen trabajo constante, servicio personalizado y por ser uno de los equipos más profesionales en el ámbito logístico.

➤ Valores

Los principales valores de Martico Reefer Solutions son 7 puntos básicos en los que la empresa se basa.

1. Una mejora constante
2. Ética en los negocios
3. Lealtad a los clientes
4. Cooperación
5. Excelente acción
6. Responsabilidad social
7. Plena dedicación y pasión

Misión, visión y valores de la empresa



Fuente: (canvas). *Elaboración propia*

3. TRANSPORTE INTERNACIONAL DE MERCANCÍAS

3.1 TIPOS DE CONTENEDORES

Para poder hablar sobre los diferentes tipos de contenedores, primero tenemos que saber que hay dos tipos distintos de modalidades de envío, siendo estas FCL y LCL.

Un FCL o Full Container Load, se refiere a un contenedor completo. Como su propio nombre indica, consiste en un contenedor completo con mercancía de un solo cargador.

Por otro lado, el LCL o Less Container Load, se refiere a mercancía de distintos cargadores en un mismo contenedor.

Hay varias diferencias entre estas dos modalidades:

- ❖ **Coste del envío:** Un contenedor completo suele ser la opción más económica cuando el pedido supera los 10 palets. Si el pedido no lleva un gran volumen será más óptimo realizar un envío en un LCL.

- ❖ **Seguridad de la mercancía:** En un FCL, al llevar mercancía de un solo cargador, el envío que se va a realizar es más seguro que un LCL, ya que se evita que la mercancía entre en contacto con la de otros cargadores, por lo que una vez se cierra el contenedor no es necesario volver a abrirlo.

- ❖ **Urgencia del envío:** Por último, si el pedido debe llegar con urgencia al destino final, normalmente será más adecuado realizar el envío mediante un contenedor completo, ya que solamente depende de un solo cargador. En cambio, en un envío LCL, la carga del contenedor depende de varios exportadores, por lo que hay que coordinar la carga con todos y este tiempo de carga se puede alargar durante semanas.

En el transporte internacional de mercancías podemos distinguir diferentes tipos de contenedores. La elección de un contenedor u otro va a depender de la mercancía que se vaya a transportar, así como de la cantidad de la misma.

A continuación voy a exponer algunos de los diferentes tipos de contenedores que podemos encontrar:

- Dry container: Pudiendo diferenciar entre 20' y 40', son el tipo de contenedor más usado en el mundo. Los contenedores de carga seca (dry van) de 20 pies y 40 pies son adecuados para todo tipo de mercancía. Los contenedores de aluminio permiten mayor capacidad de peso de mercancía.

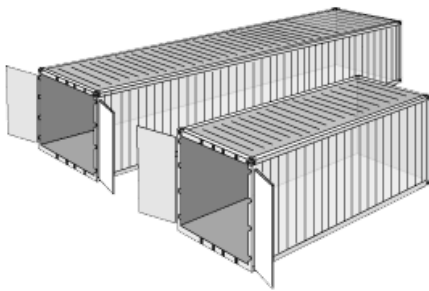


Ilustración 1.(*Dry Container*). Elaboración propia

- Reefer container: Un reefer, es un tipo especial de contenedor utilizado para transportar mercancías que requieren un control indispensable de la temperatura durante su transporte. Estos contenedores refrigerados proporcionan un ambiente adecuado para preservar la calidad y frescura de productos como alimentos perecederos, productos farmacéuticos y otros bienes sensibles a la temperatura. Productos como frutas, verduras, productos lácteos y carne son mercancías características para enviar en este tipo de contenedor. Los contenedores frigoríficos precisan de la red eléctrica del barco, de las terminales portuarias y de los camiones para poder conservar en el mejor estado posible las mercancías.

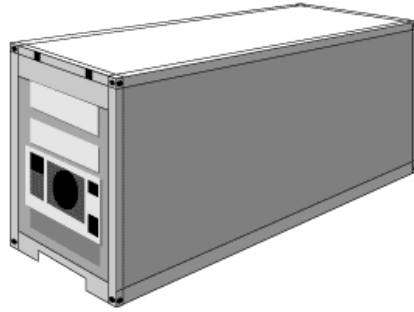


Ilustración 2.(*Reefer container*). Elaboración propia.

- Open top container: Los Open top containers o contenedores Open top contienen un techo extraíble de lona en lugar de un techo sólido. Están diseñados específicamente para el transporte de mercancías pesadas o de gran tamaño como madera o chatarra, cargadas desde la parte superior. Disponen de puertas en los lados, como los contenedores cerrados, para dar flexibilidad para operaciones de carga y descarga.

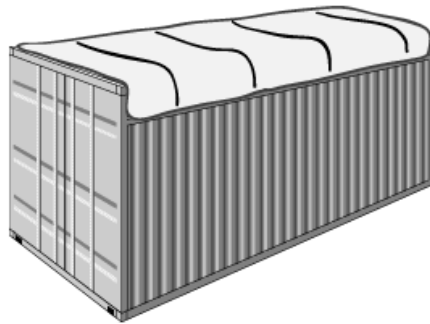


Ilustración 3.(*Open top container*). Elaboración propia

- Flat rack container: Los contenedores Flat Rack son adecuados para el transporte de carga pesada, incluidas aquellas que requieren un manejo especial en función de su tamaño, tales como tuberías y maquinaria. Podemos encontrar dos tipos: con laterales abatibles y con los laterales fijos.

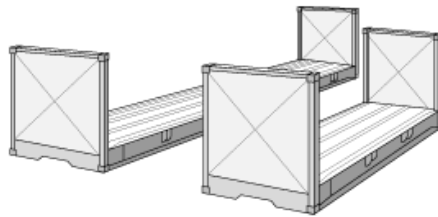


Ilustración 4.(*Flat rack container*). Elaboración propia

- High cube: Los contenedores High Cube Dry garantizan que gane un pie extra de altura. Son similares a los Dry Van a diferencia de la altura. Los contenedores High Cube Dry son perfectos para transportar carga ligera o mercancía voluminosa. Podemos encontrar estos contenedores en tamaño 20' y 40'.

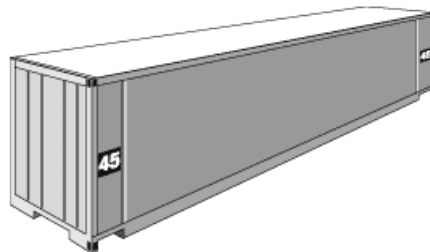


Ilustración 5.(*High cube container*). Elaboración propia

- Plataforma: Los contenedores plataforma no contienen laterales extremos ni techo. Se utilizan para realizar envíos de mercancías con grandes dimensiones y con dificultades en su carga que no caben en otro tipo de contenedor.

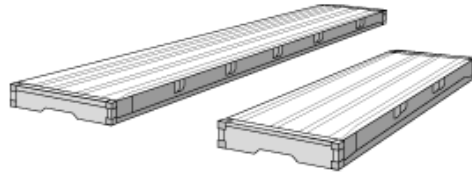


Ilustración 6.(*Container plataforma*). Elaboración propia.

3.2 PUERTO DE VALENCIA

Históricamente el puerto de Valencia siempre ha sido de vital importancia y una referencia como puerto de carga y descarga de mercancías, pero recientemente su tráfico ha crecido exponencialmente convirtiéndose así en el cuarto puerto de Europa con más tráfico.



En el tercer trimestre del año 2020 se reafirmó como mejor puerto español en cuanto a conectividad. Alcanzó unas cifras de 900 puertos de contenedores con los que había tenido conexión. Esta cifra pone en valor la eficiencia de las instalaciones portuarias para facilitar a las empresas el acceso a los mercados de una manera más competitiva.

En el ámbito Europeo, el Puerto de Valencia alcanzó en el segundo trimestre de 2020 la cuarta posición en el ranking, quedando por debajo los puertos de Breven, el Pireo y Le Havre. Por delante de este se encuentra el puerto de Rotterdam, Amberes y Hamburgo.

Por otro lado, el ranking mundial se encuentra liderado por los puertos asiáticos, donde podemos encontrar el puerto de Singapur, Hong Kong, Ningbo y Busan.

QUARTER	Q1 2021
PORT	↑ ↓
China, Shanghai	142.95
Singapore, Singapore	128.40
China, Ningbo	123.27
Korea, Republic of, Pusan	118.41
China, Hong Kong SAR, Hong Kong	107.00
China, Qingdao	96.79
Netherlands, Rotterdam	95.19
Malaysia, Port Klang	93.54
Belgium, Antwerp	93.10
China, Taiwan Province of, Kaohsiung	88.74
China, Xiamen	85.24
China, Shekou	84.33
China, Yantian	83.86
Germany, Hamburg	80.86
United Arab Emirates, Jebel Ali	78.41

QUARTER	Q1 2021
PORT	↑ ↓
Japan, Yokohama	78.02
China, Nansha	77.34
China, Xingang	75.21
Sri Lanka, Colombo	74.73
Spain, Valencia	70.36
Malaysia, Tanjung Pelepas	70.03
France, Le Havre	69.26
Morocco, Tanger Med	67.30
Germany, Bremerhaven	66.37
Spain, Barcelona	64.74
Thailand, Laem Chabang	63.55
China, Dalian	63.43
United Kingdom, London Gateway	62.24
Greece, Piraeus	62.14
Spain, Algeciras	61.80

(Ranking Mundial de puertos)

El año anterior, en 2019, el Puerto de Valencia mantuvo conexiones con casi 1000 puertos de 168 países distintos. Operó con 98 líneas regulares gestionadas por 35 navieras diferentes.

Las principales terminales de contenedores del puerto de Valencia son MSC terminal, la terminal pública de contenedores y APM terminal.

MSC actualmente es la única naviera que tiene su propia terminal, y durante los últimos años ha pactado un proyecto con la Autoridad Portuaria para ampliar el puerto. Por lo que MSC dispondría de dos terminales propias para poder operar con sus propios barcos de carga.

Por otro lado, la terminal pública de contenedores es en la que operan grandes navieras como COSCO o CMA-CGM. En los últimos años, COSCO entró al puerto de Valencia para hacerse con la terminal más grande de la que dispone el puerto, llegando a un acuerdo con JP MORGAN.

Por último, APM terminal está gestionada por Noatum logistics, que según COSCO, es el principal operador de una terminal de contenedores con un volumen de negocio "estable". En esta terminal también opera la naviera danesa, MAERSK.

A parte de las terminales de contenedores nombradas anteriormente, el puerto de Valencia también dispone de terminales para automóviles, disponiendo de dos terminales para automóviles y carga rodada. También dispone de terminales e instalaciones de graneles sólidos y de terminales e instalaciones de graneles líquidos.

Valencia canaliza el tráfico de mercancía de cualquier sector económico, donde podemos destacar el sector de la construcción, el químico, el textil, entre muchos otros. Y no solo canaliza tráfico de mercancías, también es un puerto de pasajeros importante en España.

En el año 2022 un total de 298 cruceros llegaron a la ciudad, recibiendo un total de 623.053 turistas, lo que significa una cifra muy importante para el sector de servicios de la ciudad de Valencia y alrededores.

4. ANÁLISIS DEL ENTORNO GENERAL Y ESPECÍFICO

El análisis del entorno de una empresa es un proceso continuo que debe realizarse de forma regular para que la empresa pueda adaptarse a los cambios del entorno y mantener su competitividad.

Entorno general

El entorno general agrupa a los factores que afectan a todas las empresas de un sector o industria, independientemente de su actividad específica. Algunos factores del entorno general son los factores económicos, socioculturales, políticos y legales, tecnológicos y los factores medioambientales.

Entorno específico

El entorno específico incluye a los factores que afectan directamente a la empresa y a sus competidores. Algunos factores del entorno específico son los competidores actuales, los productos sustitutivos, los clientes, proveedores y la competencia futura.

Existen diversas herramientas para el análisis del entorno, como el análisis PESTEL, que es una herramienta que te permite analizar los factores del entorno general, que he nombrado antes.

También podemos realizar un análisis de las cinco fuerzas competitivas de Porter, que nos permite analizar la competencia en un sector industrial.

Por último, tenemos el análisis DAFO, que es una herramienta que nos permite identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de una empresa.

He elegido realizar un análisis DAFO de la empresa MARTICO REEFER SOLUTIONS para conocer su situación actual, comprender su entorno, poder desarrollar estrategias efectivas, tomar decisiones informadas y poder adaptarse a los cambios.

4.1 ANÁLISIS DAFO

El análisis DAFO es una herramienta esencial para examinar y resaltar la situación actual de una empresa, y poder tomar las decisiones estratégicas correctas. Es comúnmente utilizado en un plan estratégico, así como en un plan de negocio o un estudio de mercado.

En el análisis DAFO podemos distinguir entre el análisis interno y el análisis externo. Dentro del interno encontramos las fortalezas de la empresa y las debilidades y dentro del externo encontramos las amenazas y las oportunidades.

ANÁLISIS INTERNO

FORTALEZAS

- ❖ **Presencia Global:** Martico se encuentra en más de 50 países, lo que permite ofrecer sus servicios a una amplia base de clientes.

- ❖ **Experiencia y conocimiento:** Martico cuenta con una amplia experiencia y conocimiento en el sector de la refrigeración para transporte.

- ❖ **Equipo altamente cualificado:** Realmente, Martico cuenta con un equipo de profesionales experimentados.
- ❖ **Coordinación laboral:** Durante estos 3 meses de prácticas, he podido ver que Martico tiene una muy buena estructura de empresa. Es muy sencillo poder comunicarse entre los distintos departamentos que existen y la organización está dividida en equipos.
- ❖ **Empleabilidad:** Martico está continuamente ofreciendo puestos de trabajo a diferentes personas especializadas en el sector, ya que cada vez el comercio internacional de mercancías crece más.
- ❖ **Compromiso con la calidad:** Martico se compromete con la calidad de sus servicios, reflejando esto en la satisfacción de sus clientes.

DEBILIDADES

- ❖ **Falta de diversificación de productos:** Martico Reefer se centra solamente en la venta de equipos de refrigeración, lo que la puede hacer vulnerable en los cambios a las tendencias de mercado.
- ❖ **Problemas técnicos:** No hay suficiente inversión en el departamento informático y esto hace que haya veces que el programa que utiliza la empresa falle.
- ❖ **Alta competencia:** El sector en el que se encuentra Martico es altamente competitivo, lo que dificulta a la empresa destacarse y ganar cuota de mercado.

ANÁLISIS EXTERNO

OPORTUNIDADES

- ❖ Crecimiento del mercado de refrigeración: Se espera que el mercado de la refrigeración para transporte crezca en los próximos años, impulsado por el aumento del comercio internacional y la demanda de alimentos frescos y perecederos.
- ❖ Expansión a nuevos mercados: Martico reefer solutions tiene la oportunidad de expandirse a nuevos mercados geográficos, a pesar de que ya se encuentra en muchos países.
- ❖ Tecnología: La tecnología está continuamente avanzando, por lo que Martico tendrá la oportunidad de invertir en ello para poder hacer más efectivo su trabajo y para facilitar su función a los trabajadores.

AMENAZAS

- ❖ Inestabilidad económica: La inestabilidad económica puede afectar negativamente a la demanda de los servicios de Martico.
- ❖ Cambios en las regulaciones y leyes: Los cambios en las regulaciones medioambientales o de seguridad alimentaria pueden aumentar los costes de la empresa o dificultar la venta de sus servicios.

- ❖ **Amenazas climáticas:** Dado que se envía por transporte marítimo, nos podemos encontrar con distintas dificultades para cargar en el puerto de origen o para llegar al destino a causa de lluvias fuertes o tormentas.
- ❖ **Competencia de bajo coste:** La competencia de bajo coste de los países emergentes puede dificultar a la empresa a competir en precio, ya que existen muchas empresas en el sector.
- ❖ **Problemas de fuerza mayor:** Son imprevistos de índole imprevisible. Por ejemplo: Guerras, terremotos, huelgas...

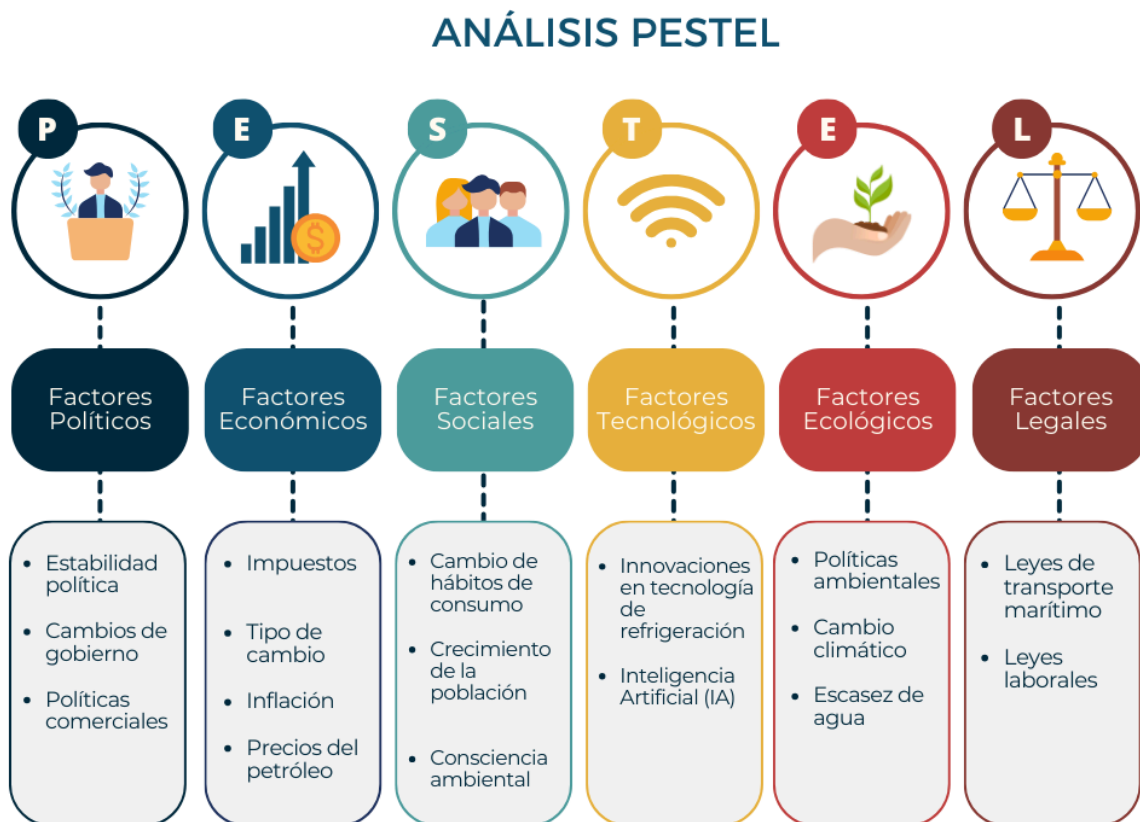


FUENTE: CANVA

4.2 ANÁLISIS PESTEL

El análisis PESTEL es una herramienta utilizada para evaluar factores externos que pueden afectar un negocio. PESTEL es un acrónimo de:

- Político (Political)
- Económico (Economic)
- Social (Social)
- Tecnológico (Technological)
- Ambiental (Environmental)
- Legal (Legal)



Fuente: (Canva)

4.3 ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS PORTER

El Análisis de las Cinco Fuerzas de Porter, también conocido como Diamante de Porter, es una herramienta estratégica desarrollada por Michael Porter en 1979 para analizar el atractivo de una industria y la competitividad de las empresas. El análisis se basa en la idea de que la rentabilidad a largo plazo de una empresa depende de la fuerza de cinco fuerzas competitivas que afectan a la empresa.

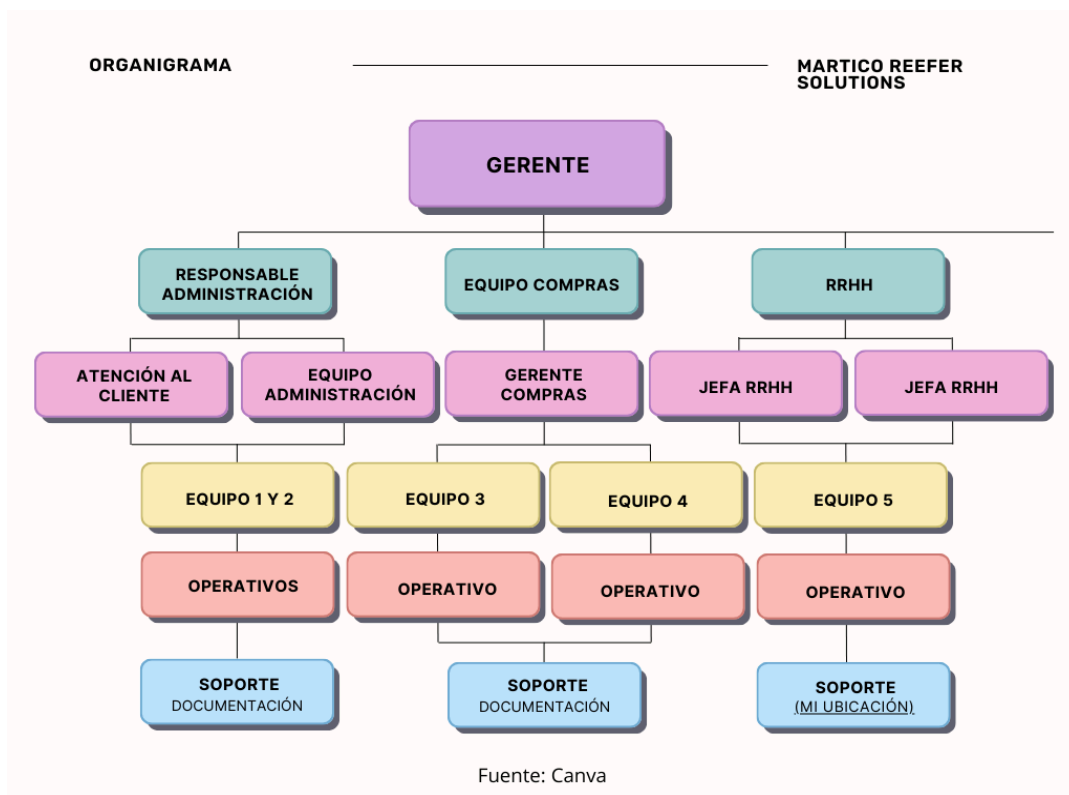
1. **Poder de negociación de los proveedores:** Por su tamaño y alcance, Martico Reefer Solutions tiene un alto poder de negociación con los proveedores. La empresa puede negociar precios más bajos y mejores condiciones de pago con los proveedores.
2. **Poder de negociación de los clientes:** El poder de negociación de los clientes de Martico Reefer Solutions es moderado. La empresa tiene una base de clientes diversa, pero algunos de sus clientes son grandes y poderosos. Estos clientes pueden negociar precios más bajos y mejores condiciones de pago.
3. **Amenaza de entrada de nuevos competidores:** El riesgo de que nuevos competidores entren en la industria de soluciones de refrigeración de contenedores es muy alto. Las barreras de entrada son relativamente bajas y hay varias empresas que pueden entrar en el mercado.
4. **Amenaza de productos o servicios sustitutos:** La amenaza de productos sustitutos en la industria de soluciones de refrigeración de contenedores es alta. Hay muchos productos alternativos disponibles, como refrigeradores de hielo seco y refrigeradores de nitrógeno líquido.

5. **Rivalidad de los competidores existentes:** La competencia entre los competidores existentes en la industria de soluciones de refrigeración de contenedores es muy alta. Hay muchos competidores en el mercado y todos compiten por los mismos clientes.

5. PLAN DE RECURSOS HUMANOS

5.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA, RELACIÓN FUNCIONAL ENTRE DEPARTAMENTOS.

Un organigrama de una empresa es una representación visual que expone la distribución de cargos en una organización. En el mismo se reconocen los distintos departamentos, equipos y posiciones laborales, junto con las jerarquías y obligaciones que hay entre ellos.



El organigrama de Martico Reefer Solutions se divide por departamentos y equipos. Actualmente nos encontramos con 5 equipos.

Primero, nos encontramos con el Gerente, que es el que tiene más poder, el jefe de la propia empresa. El jefe se encarga de la dirección de la empresa, es el responsable de que todas las funciones se cumplan y todo salga correctamente. Tiene que dar todas las órdenes a los empleados de la empresa.

Seguidamente, nos encontramos al Responsable de Administración, el cual tiene que responsabilizarse del equipo administrativo.

Al lado, podemos ver al departamento de RRHH (recursos humanos), que es uno de los departamentos más importantes de una empresa, ya que su función es ocuparse de la gestión del capital humano de la empresa. Por ejemplo, la formación de los estudiantes en prácticas o el despido y selección del personal.

A la misma altura, nos encontramos con el departamento de Compras y el Comercial, que también son departamentos esenciales dentro de la empresa. El de compras es el que se encarga de buscar y seleccionar los proveedores y de gestionar las compras. En cambio, el departamento comercial tiene como función generar oportunidades de negocio, fidelizar clientes y analizar el mercado.

Finalmente, tenemos al Responsable de Operaciones, que es el encargado de planificar, organizar y controlar todas las actividades que estén relacionadas con el transporte de mercancías. En este caso se encarga de los 5 equipos, dividiéndose cada uno de ellos por el operativo del equipo y la parte documental.

Mi ubicación es de soporte operativo en el equipo 5, aunque también he formado parte del 1 durante un tiempo.

6. DEFINICIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

6.1 OBJETIVOS DEL PUESTO

El puesto de trabajo que tengo asociado es el de soporte operativo, que consiste en realizar todas las tareas que los operativos asocian para poder cumplir todos los días con las cargas que tengan ese mismo día. El principal objetivo es poder llegar a realizar las tareas por mí misma, ya que me han ido formando poco a poco para ello.

6.2 DESCRIPCIÓN DE TAREAS

En el puesto de soporte operativo hay varias funciones que son esenciales para que el trabajo a diario pueda ser eficiente. Primero que todo, a primera hora de la mañana, reviso el correo por si hay algo importante del día anterior y se ha de solucionar. Seguidamente, espero a que los operativos de mi equipo vayan abriendo las cargas para poder empezar a realizar los bookings.

Solicitar bookings a cada naviera es la función más importante, porque cada booking es una carga para el día siguiente. Realizamos cargas con varias navieras como HAPAG, MAERSK, HYUNDAI, COSCO, ONE...

Cuando termino de hacer los bookings de cada naviera, hay que confirmar el booking, es decir, la naviera con la que he hecho cada booking me tiene que mandar una BOOKING CONFIRMATION para que nosotros podamos comprobar que el POL (Lugar de carga), el POD (Lugar de destino), el buque, las fechas de salida y llegada del barco y la temperatura, que es uno de los datos más importantes en el ámbito de exportación refrigerada estén correctos.

Si hay algún dato que nos han confirmado mal, hay que solicitar un amendment a la naviera. Esto consiste en hacer saber que hay un error en la confirmación del booking y que nos lo han de cambiar lo antes posible, ya que tiene que estar toda la información correcta antes de que carguemos.

Por último, cuando tenemos el booking bien confirmado sin ningún error, hay que pasar la orden de transporte de cada carga para que puedan cargar la mercancía en el puerto. Cuando la carga se realiza desde Barcelona, mandamos la OT por una plataforma que se llama Portic Forwarding.

6.3 RELACIONES

El departamento con el que más relación tenemos los que realizamos de soporte operativo es con el departamento de soporte documental, ya que nos encontramos ubicados en la misma zona de la oficina y son las personas que revisan que toda la documentación que les mandamos esté correcta.

Con el departamento de informática también hay bastante relación, ya que cualquier problema de conexión que podamos tener, son ellos lo que vienen y lo solucionan.

6.4 DISPONIBILIDAD

El horario de Martico es de jornada partida. Mi horario ha sido de 9 de la mañana a 6 de la tarde de lunes a jueves. Los viernes el horario de oficina era de 9 de la mañana a 4:30 de la tarde, realizando una hora menos que habitualmente.

Todos los trabajadores hacen el mismo horario, excepto algunos que entran a las 8 de la mañana y se van 1 hora antes de tarde.

En cuanto al teletrabajo, los estudiantes que están de prácticas no pueden teletrabajar pero los trabajadores de la empresa pueden cogerse un día a la semana de teletrabajo, solicitándolo a la empresa con antelación, exactamente a RRHH.

6.5 DOCUMENTACIÓN

Toda la documentación que recibo en el correo nos la mandan las navieras o clientes mediante PDF, sobre todo, las facturas, confirmaciones de los bookings o los amendments.

Como antes he mencionado, para mandar las órdenes de transporte desde Barcelona, utilizamos el Portic Forwarding y para las cargas que salen desde Valencia utilizamos la plataforma de Valencia Port, qué es un poco más compleja.

6.6 AMBIENTE

Martico Reefer Solutions tiene todos los departamentos juntos, en una oficina grande, sin parades, con un ambiente bueno y cálido. El trabajo que se realiza en este ámbito necesita mucha comunicación entre algunos departamentos y aunque utilicemos skype o teams para comunicarnos con quien necesitemos, hay veces que es urgente y estar en una oficina abierta facilita la comunicación entre las personas.

En Martico, a la hora de comer hay buen ambiente, hay una cocina grande donde comen la mayoría de los trabajadores. Algunos empleados comen a la 1, y otros, como es mi caso, a las 2.

6.7 RIESGOS

Tener una oficina abierta tiene sus pros y sus contras porque también puede originar accidentes laborales. Cada persona tiene una mesa con su portátil y dos pantallas grandes, más otros dispositivos que ellos tengan de normal. Al haber tantos cables sueltos, es muy fácil que alguien se resbale, tropiece y pueda caerse y hacerse daño.

Un riesgo psicosocial es el estrés que se sufre trabajando en el ámbito del comercio internacional. El trabajo en una oficina puede ser muy exigente y estresante, debido a la presión por cumplir con los plazos y la sobrecarga de trabajo.

Otro riesgo es el traslado desde casa hasta la oficina y viceversa, ya que se realiza todos los días. Hay trabajadores que van a pie, otros en bici, moto o coche. Todos ellos tienen el riesgo de sufrir un accidente.

6.8 DEDICACIÓN

El horario de todos los trabajadores de Martico es de 9 de la mañana hasta las 2 y de 3:15 a 6 todos los días menos los viernes que el horario varía un poco y la jornada termina a las 4:30 de la tarde.

En el caso de soporte operativo, no hay un horario para cada tarea, hay ir haciendo las tareas que te mandan los operativos lo antes posible, ya que al final del día hay que tener todo hecho. Hay que ser rápido y muy ágil.

6.9 INTEGRACIÓN

La formación que se requiere para cubrir las exigencias del puesto donde yo me encuentro es tener el grado superior de comercio internacional o estudios similares como la carrera o el máster de comercio o administración.

Existe un plan de acogida para nuevos integrantes. Normalmente, le piden a un trabajador que ya lleva tiempo en la empresa y conoce todos los departamentos y las tareas de la empresa que forme a los nuevos integrantes y así poder enseñarles a realizar las tareas del puesto donde estén por sí solos.

7. PLAN DE MARKETING

7.1 ESTRATEGIAS DE MARKETING

Publico Objetivo

El público objetivo de una empresa es un conjunto de individuos con características sociodemográficas, intereses y necesidades similares, con alta probabilidad de estar interesados en sus productos o servicios.

El público objetivo de Martico Reefer Solutions son todas las empresas relacionadas con la alimentación, de cualquier tamaño. Estas empresas pueden llegar a ser desde productores locales hasta distribuidoras de alimentos.

Martico se centra sobre todo en empresas que necesitan soluciones de cadena de frío para transportar alimentos perecederos.

Estrategias de Marketing de Martico Reefer Solutions

- **Posicionamiento de la marca:** Gracias a la calidad y la experiencia de los servicios de Martico, es una empresa que está bien establecida en el sector del comercio.

- **Socios estratégicos:** Colaborar con otras empresas de la cadena de suministro, como por ejemplo, productores y distribuidores de productos perecederos.

- **Redes sociales:** Martico es una empresa que podría sacarle partido a las redes sociales porque no hacen uso de ellas. Actualmente, son una de las mejores vías para poder alcanzar un gran público objetivo y poder aumentar la confianza de este público.

- **Ferias internacionales:** Las ferias internacionales son una estrategia para poder llegar a darse a conocer en el sector y establecer contactos. Las ferias que más le interesan a Martico son las de productos perecederos, ya que la empresa está especializada en el transporte refrigerado de carne.

- **Historias de clientes:** Otra estrategia es publicar historias de clientes que han quedado satisfechos con el servicio que les ha dado la empresa para construir confianza y credibilidad, que son factores importantes.

- **Innovación y tecnología:** Promocionar el uso de tecnologías avanzadas en sus servicios, como monitoreo en tiempo real y sensores de temperatura.

Marketing operativo

El marketing operativo consiste en implementar las estrategias de marketing establecidas en el plan de marketing estratégico. Consiste en un grupo de actividades específicas y tácticas con el fin de lograr los objetivos de marketing a corto plazo de la empresa. Algunos ejemplos de marketing operativo son *la publicidad, la promoción de ventas o el marketing directo*.

8. CASO PRÁCTICO (EXPORTACIÓN DE UN REEFER)

En este caso práctico, exploraremos la exportación de un contenedor refrigerado (reefer) desde la ciudad de Valencia hacia Shanghai, China.

El objetivo de esta exportación es transportar productos perecederos en condiciones controladas de temperatura para asegurar su frescura y calidad durante todo el trayecto.

El puerto de Valencia, ubicado en la costa este de España, es conocido por su infraestructura de transporte marítimo de vanguardia y su capacidad para gestionar eficientemente el comercio internacional. Actualmente, el puerto de Valencia está consolidado como el mejor puerto de España con mejor conectividad. Tiene conexión con más de 900 puertos de contenedores de todo el mundo.

Shanghai, por su parte, es un importante centro logístico y puerta de entrada para el comercio en Asia, destacándose por su eficiencia y conectividad global.

El puerto de Shanghai es una de las terminales marítimas de contenedores más eficientes, situándose en los puestos más altos del ranking mundial de puertos de contenedores.

Los exportadores son empresas españolas dedicadas a la producción de productos cárnicos, han recibido un gran pedido de sus productos para ser enviados a Shanghai en las mejores condiciones posibles. Para garantizar la integridad de los productos, se ha optado por utilizar un contenedor refrigerado, que mantendrá una temperatura adecuada y controlada durante todo el viaje.

Cada exportador colabora continuamente con sus respectivas empresas de transporte y logística, las cuales serán las encargadas de coordinar todo el proceso de exportación. Se han tomado todas las medidas necesarias para asegurar que el contenedor esté en óptimas condiciones antes de la carga. Se ha verificado el funcionamiento del sistema de refrigeración y se ha establecido la temperatura adecuada para mantener la frescura de los productos, entre los que podemos destacar embutidos.

Una vez los productos han sido embalados y preparados correctamente para el transporte, se realiza un exhaustivo control de calidad para garantizar la calidad de los mismos.

El contenedor reefer es colocado en un buque de carga en el puerto de Valencia, donde se asegura su correcta estiba y se garantiza su adecuada manipulación durante la travesía marítima.

Al tratarse de un contenedor refrigerado, durante todo el viaje se realiza un monitoreo constante de la temperatura y las condiciones del contenedor para asegurar que se mantenga dentro de los rangos establecidos.

Después de un viaje marítimo de unas 4 semanas aproximadamente, el buque llega al puerto de Shanghai. Una vez en tierra, el reefer es descargado cuidadosamente y se procede a realizar los trámites aduaneros correspondientes.

La empresa en destino encargada del transporte y la logística se encarga de coordinar la entrega del contenedor al destino final.

Este caso práctico destaca la importancia de una logística eficiente y de alta calidad en el transporte de productos perecederos. Gracias a la utilización de un contenedor reefer y a la estrecha colaboración entre los exportadores y la empresa de transporte y logística, se ha asegurado que los productos lleguen a su destino en las mejores condiciones posibles, manteniendo su calidad y frescura, y cumpliendo así con las expectativas de los clientes nacionales.

9. REFLEXIÓN FINAL

A lo largo de este proyecto he intentado dar a conocer la importancia que tiene el transporte internacional de mercancías, más detalladamente en el ámbito de la exportación refrigerada, ya que es lo que he estado haciendo en la empresa donde he realizado las prácticas.

Martico Reefer Solutions tiene un gran potencial en el mercado internacional. La empresa tiene mucha experiencia en el sector, un equipo altamente calificado y tecnología que no para de innovar. Existe un crecimiento global en la demanda de soluciones de refrigeración para el transporte de productos perecederos, lo que brinda una oportunidad para que la empresa amplíe su negocio hacia nuevos mercados.

Después de realizar el trabajo de final de grado y las prácticas en una empresa grande como Martico he podido entender mejor todo el trabajo que hay detrás de una

Proyecto Comercio Internacional

exportación. También he sido consciente de lo importante que es saber comunicarse tanto en tu idioma como por ejemplo en inglés, ya que he tenido que hablar con navieras también.

Ha sido muy interesante realizar las prácticas en una empresa de comercio internacional porque gracias a ello, he sido capaz de trabajar de manera rápida y bajo presión, ya que a veces puede ser un trabajo estresante, como he comentado anteriormente.

Finalmente, solo quería añadir que gracias a que me hayan dado la oportunidad de realizar las prácticas en una empresa como Martico Reefer Solutions, he podido aprender muchísimas cosas, como la disciplina, el trabajo en equipo y lo más importante para mí, poder mantener la calma en momentos de presión.

10. BIBLIOGRAFÍA

<https://martico.com/>

https://es.wikipedia.org/wiki/Puerto_de_Valencia

<https://www.dsv.com/es-es/nuestras-soluciones/modos-de-transporte/transporte-maritimo/tipos-contenedor-maritimo>

<https://www.infoautonomos.com/plan-de-negocio/analisis-dafo/>