

# PROYECTO GRADO COMERCIO INTERNACIONAL.



Realizado por:

**CARLOS SORIANO MARTÍNEZ**

Empresa:

**TRANSPORTES EL MOSCA**

Responsable de la empresa:

**JUAN CARLOS MACÍAN PÉREZ**

## ÍNDICE

### **1. ANTECEDENTES Y CONTEXTUALIZACIÓN**

- 1.1 ¿ A qué se dedica la empresa?
- 1.2 ¿Cuál es su posicionamiento en el mercado?
- 1.3 Estructura de la empresa y sus sectores.
- 1.4 Tendencias.
- 1.5 Misión, Visión y Valores.
- 1.6 Cultura de la empresa e imagen corporativa.
- 1.7 Sistemas de calidad y seguridad en el sector.

### **2. DAFO Y PESTEL**

- 2.1 Análisis DAFO.
- 2.2 Análisis PESTEL.

### **3. EL PLAN DE RECURSOS HUMANOS**

- 3.1 Organigrama de la empresa. Relación funcional entre los departamentos.
- 3.2 Funciones de los puestos de trabajo.
- 3.3 Procedimientos de trabajo.
- 3.4 Convenio colectivo aplicable.

### **4. EL PLAN DE MARKETING**

- 4.1 Estrategias de Marketing.
- 4.2 Herramientas de Marketing.

### **5. DEFINICIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO**

- 5.1 Objetivos del puesto de trabajo.
- 5.2 Descripción de las tareas.
- 5.3 Relaciones con otros departamentos.
- 5.4 Disponibilidad para salir de la oficina.
- 5.5 Documentación que se utiliza.
- 5.6 Ambiente de trabajo.
- 5.7 Riesgos laborales.
- 5.8 Dedicación.
- 5.9 Integración.

### **6. BIBLIOGRAFÍA.**

## **1. ANTECEDENTES Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA.**

### **1.1 ¿A qué se dedica la empresa?**

Mosca Marítimo S.L. es una empresa española que tiene su origen en la región de Murcia. Se fundó en 1936 y está dedicada al transporte nacional e internacional de mercancías.

Actualmente posee unas instalaciones de un total de 50.000 metros cuadrados distribuidos en todos los almacenes y oficinas del territorio español.

Además, la empresa cuenta con una gran flota de transporte que alcanza los 1700 vehículos (entre los que destacan los contenedores de uso marítimo en los buques, los camiones, furgonetas y vehículos ligeros).

Estos vehículos están especializados en transportes de productos perecederos, es decir, transportes de productos frigoríficos congelados o refrigerados y además de gran volumen.

Mosca es una empresa que nació como negocio familiar y fue fundada por Pedro Hernández.

Actualmente el presidente de la entidad es José Antonio Hernández y el consejero delegado es Pedro José Hernández, ambos exponen que una de las ventajas más importantes sobre sus competidores es que se trata de un negocio familiar que ha ido creciendo durante el paso de los años; y por ello hablan de la rápida toma de decisiones que les proporciona cierta ventaja ante los otros grupos empresariales del sector.

Aunque también hay que ver la otra cara de la moneda, el hecho de que algún familiar no esté preparado para aportar en esta empresa supone una “decepción” ya que no pueden contar con ellos, Mosca resalta la importancia de contar con los empleados más profesionales.

### **1.2 ¿Cuál es su posicionamiento en el mercado?**

Transportes El Mosca, como su propio nombre indica, es una empresa dedicada al transporte de mercancías de todo tipo a nivel nacional e internacional.

Dentro del sector del transporte a nivel nacional está considerada una de las más grandes de nuestro país ya que está posicionada como la novena empresa a nivel de transporte.

Y particularmente en la región de Murcia obtiene el puesto 29 comparándola con el resto de sectores.

Por último, a nivel español es la empresa que por facturación se encuentra dentro de las 1500 empresas que más facturan del panorama nacional.

### **1.3 Estructura de la empresa y sectores.**

Mosca es una empresa que está dedicada al completo al transporte de mercancías perecederas o más bien, está especializada en el transporte de mercancías frigoríficas o de refrigeración.

Por tanto, está dividida en los tres tipos de transporte más importantes; transporte terrestre, transporte marítimo y transporte aéreo.

**En el transporte terrestre**, Mosca lleva ya 80 años ofreciendo sus servicios de transporte y logística. Gracias a la experiencia otorgada por el trabajo de todos estos años son capaces de proporcionar cobertura total a los transportes nacionales e internacionales ya que cuentan con sedes estratégicas (Murcia, Alicante, Valencia, Madrid y Barcelona) en todo el estado español.

Transporte nacional: Es una de las empresas mejor consolidadas en el mercado de transporte, logística y almacenaje frente a los clientes, debido al excelente servicio al cliente y la versatilidad de opciones de transporte nacional que existen.

Las principales opciones de envío que oferta Mosca son: el transporte nacional refrigerado o congelado, el transporte a gran volumen, el depósito y despacho de aduanas y por último el envío puerta a puerta.

Mosca es una empresa que, además de comprometida con el cliente lo está también con el medio ambiente y por ello van incorporando a la empresa transportes Scania que van propulsados por GNL (Gas Natural Licuado), que cuentan con un motor de 13 Litros de 410 CV; como alternativa menos contaminante para los envíos nacionales por tierra.

Como empresa, la satisfacción del cliente es el elemento fundamental que otorga el éxito. Para ello se aplica un proceso de contacto permanente del cliente con la mercancía, desde el primer momento inicial hasta la entrega final puerta a puerta; esto es debido a que el cliente es el encargado prácticamente de la elaboración de los presupuestos y, además, posee el control total en el seguimiento de los envíos; que ayuda a supervisar la seguridad, eficiencia y puntualidad en cada uno de los despachos de Mosca.

Todos los envíos son gestionados desde las propias delegaciones distribuidas por la península española (Murcia, Alicante, Madrid, Valencia, Barcelona, Sevilla y Gandía) Las islas baleares y Canarias, y por último Ceuta y Melilla.

Transporte Internacional: En el servicio de transporte internacional de mercancías hay múltiples opciones desarrolladas para abastecer a toda clase de empresas, sin importar el sector al que permanecen ni el producto que desean transportar.

Hay métodos de transporte con control de temperatura como el transporte refrigerado o congelado, así como equipos de transporte de bi y tri temperatura.

Además, no importa el volumen de carga que hay que transportar ya que Mosca puede hacerse cargo de él sin ningún tipo de problema debido a que gestionan cargas completas, cargas de gran volumen (de hasta 120m3), transporte de productos perecederos, servicio chárter y contenedores marítimos.

Como en el transporte nacional, Mosca garantiza la satisfacción de cada uno de sus clientes a través de un proceso de contacto inicial proporcionando un presupuesto inicial y más tarde proporciona un seguimiento en todo momento del transporte de las mercancías individual y personalizado, así como las tres grandes características de un transporte; que sea seguro, eficiente y puntual.

Por último, transportar mercancías por vía terrestre con Mosca tiene una serie de ventajas:

- Es el transporte más económico debido a que no dependen de otras infraestructuras
- Es el transporte más rápido debido a su flexibilidad horaria para realizar entregas a media y corta distancia
- Los servicios de localización GPS, ofrecen seguimiento en todo momento.
- Transporte versátil, El transporte terrestre permite transportar todo tipo de mercancías

**Transporte aéreo:** En el transporte aéreo de Mosca se ofrece la misma y máxima calidad de operaciones de transporte terrestre; es decir, mayores garantías de seguridad y logística, llevando la mercancía desde el punto inicial hasta el aeropuerto de destino con la máxima precisión y rapidez y sin importar el tipo de mercancía ni su volumen.

Todos estos procesos son apoyados por un equipo humano altamente cualificado y comprometido.

Por todo ello los envíos aéreos nacionales e internacionales son realizados a través de la mejor y más avanzada tecnología ya que son con una temperatura controlada que son gestionados por un personal altamente cualificado y un servicio de atención al cliente donde prima la atención personalizada.

Actualmente, España ocupa el quinto lugar en índice de competitividad aérea; y así queda reflejado en Transportes El Mosca.

Todos los servicios aéreos internacionales son gestionados a través de las diferentes instalaciones ubicadas dentro de la terminal de Madrid Barajas, desde donde se hacen envíos a cualquier parte del mundo y cualquier tipo de carga y volumen.

Además, como la empresa cuenta con el servicio de transporte aéreo refrigerado y de temperatura controlada, Mosca ofrece la posibilidad de realizar el transporte de productos perecederos con mucha eficiencia y rapidez, pudiendo seguir el envío a través de las diferentes aerolíneas.

Ventajas del transporte aéreo:

- Rapidez en la entrega ya que el avión es el medio de transporte más veloz de la tierra, por lo tanto, es esencial cuando la entrega hay que hacerla rápida o la vida del producto es corta.
- No hay barreras; es decir, gracias a este medio de transporte siempre se puede elegir la ruta más corta sin importar la distancia a recorrer.
- Mercancía versátil. Con los aviones se puede transportar todo tipo de mercancías, incluso las más peligrosas.
- Mucha seguridad en el envío, ya que, no hay casi intermediarios y un breve tiempo de tránsito; por lo que se asegura la mercancía.

**Transporte marítimo:** La actividad marítima del Mosca se puede dividir en dos grandes áreas de acción; tratamiento de mercancías secas y mercancías con temperatura controlada.

Al igual que con las otras dos modalidades de transporte, Mosca cuenta con varias delegaciones ubicadas estratégicamente en territorio nacional (Murcia, Alicante, Valencia, Madrid, Barcelona, Sevilla, Las Palmas y Palma de Mallorca).

Además de contar con todas estas sedes en territorio español, también cuentan con delegaciones en puntos estratégicos del mundo, como, por ejemplo: UK, China y Portugal (Lisboa y Oporto).

Como transportistas con mucha experiencia, cuentan con el personal más altamente cualificado y con los equipos más modernos además de los mejores servicios de manipulación y custodia de mercancía.

Por todo ello, Mosca se compromete con la satisfacción de todos los clientes adaptándose a las necesidades de su negocio, garantizando un servicio de atención personalizado y eficiente, que permite el seguimiento de la mercancía en todo momento.

**Transporte marítimo nacional:** Mosca son expertos en el transporte marítimo de mercancías en el ámbito nacional. Debido a la experiencia, los clientes pueden elegir un servicio adaptado exclusivamente a sus necesidades. Y por ello pueden elegir entre carga completa y grupaje de mercancías, con las tarifas más económicas y ajustadas al peso y carga del envío.

**Transporte marítimo internacional:** Se une España con el resto del mundo. Mosca colabora con las navieras más importantes del mundo y por ello llegan a cualquier lugar del planeta con eficacia y precisión.

Mosca cuenta con contenedores marítimos de todo tipo, de temperatura controlada para toda clase de mercancías y volumen de envío.

Por último, Mosca posee entre sus servicios almacenes propios, depósitos aduaneros y un depósito de aduanas disponible para todos los clientes.

**Ventajas del transporte Marítimo:**

- Es el más económico al hacer envíos a larga distancia.
- Es el transporte en el cual se pueden transportar mercancías de mayor volumen
- Permite el traslado de todo tipo de mercancías, incluso mercancías peligrosas.
- Amplia red de cobertura. El planeta tierra tiene  $\frac{3}{4}$  de agua, por lo que posibilita llegar a cualquier punto del mundo.
- El transporte marítimo es el que más seguridad y puntualidad otorga.
- El transporte marítimo es el que menos contamina de todos.

#### **1.4 Tendencias.**

El estudio de las tendencias aporta información muy valiosa acerca del comportamiento de nuestro sector. Gracias a este análisis podemos

adelantarnos a los acontecimientos e intentar adivinar patrones y cambios futuros en nuestro sector.

- Empleo

Vivimos en una era de innovación tecnológica sin precedentes, pero hay un elemento que permanece siempre: las personas. El activo más importante de una empresa es el capital humano. Poniendo lo humano a la vanguardia de nuestros entornos digitales, las marcas podrán gestionar con éxito su entorno empresarial, económico y social, logrando generar un impacto positivo y duradero.

- Económicas

La creatividad va a ser clave para la rentabilidad de las empresas del sector. La credibilidad de las marcas ha caído durante la última década, por eso para estas empresas va a ser fundamental construir de nuevo su imagen, van a necesitar que el consumidor vuelva a creer en su marca y eso se consigue con creatividad.

- Organizativas.

Después de pasar esta pandemia este negocio se ha puesto a prueba. Lo que queda claro es que la agilidad es crucial para el éxito de una buena organización.

- Productivas.

Los consumidores cada vez más apuestan por las empresas que contribuyen a mejorar el mundo, defienden la sostenibilidad, la defensa del medio ambiente, la transparencia y las prácticas de empleo justo. La empresa de Transportes El El Mosca va a tener que adoptar una postura sobre todos estos temas para favorecer al planeta y velar por el bien común.

### **1.5 Misión, visión y valores.**

Actualmente, el grupo Mosca es uno de los más fuertes dentro del sector de la logística nacional e internacional, ofreciendo también, un transporte de máxima calidad.

Gracias a los más de 1200 empleados que trabajan con Mosca, podemos afirmar que se posiciona como una empresa sólida, actualizada y a la última.

En Mosca apuestan por el talento y desarrollo del equipo humano, por lo tanto se considera indispensable establecer relaciones laborales de calidad para así considerar a cada uno de los empleados como parte de una gran familia.

**Misión:** La misión es clara y concisa; hacer frente a todas las necesidades de los clientes desarrollando el trabajo con ilusión. La misión es proporcional a los objetivos de la organización, aportando estabilidad y coherencia en las operaciones que se realicen y, manteniendo la motivación en todas ellas.

**Visión:** El objetivo a medio y largo plazo de la empresa es establecerse como la empresa de logística y transporte líder en España de cara al comienzo de la próxima década.

**Valores:** En Mosca destacan cinco valores por encima del resto y estos son:

- **Confianza:** La confianza se plasma y se transmite primero a los trabajadores, y los trabajadores son quienes la transmiten al cliente. Cuando se encarga un transporte de mercancías se trata como si la mercancía perteneciera a la compañía, aunque si lo fuera, no lo harían mejor.
- **Fiabilidad:** La confianza del cliente hacia la empresa solo se puede lograr cumpliendo lo que se promete al cliente; entregando la mercancía a tiempo y siempre en un estado perfecto. Esta fiabilidad nace de una buena comunicación entre departamentos del interior de la empresa y de una buena comunicación hacia los clientes.
- **Coraje:** El coraje es la energía que hace que las personas estén muy vivas y muy activas para tener una gran capacidad de resolución; es decir, buscar soluciones ante las adversidades.
- **Pasión:** Son las ganas con las que los empleados afrontan cada día nuevo de trabajo, esta pasión les motiva a conseguir nuevos retos.
- **Compromiso:** Es la parte más importante de una relación entre dos personas o dos partes de una organización. Por todo ello Mosca se compromete a dar el mejor servicio a todos los clientes, intentando satisfacer todas las necesidades. Gracias a los clientes y los trabajadores va creciendo y afianzando la relación, pudiendo convertirse en la primera opción.

### **1.6 Cultura de la empresa, imagen corporativa.**

Mosca es el “Gigante logístico” que mueve el mundo con un solo dedo. Mosca ha sufrido un amplio crecimiento a lo largo de los últimos años, debido al cambio generacional, que plantea la necesidad de transmitir la magnitud real de la marca ya que parecía una simple empresa de camiones.

Fue fundada hace más de 80 años como una pequeña empresa de camiones y actualmente se ha convertido en una gran flota de transporte por carretera, además de una gran cuota de mercado en el transporte marítimo.

El proyecto de mejora ha supuesto una renovación de la imagen de la empresa, que ha pasado de un logotipo con fuertes carencias de legibilidad, a un logotipo de una mano gigante que mueve mercancías y con un sistema gráfico el cual se puede adaptar a diferentes vehículos, contenedores, papelería y uniformes.

Además de la nueva imagen de la empresa, Mosca ha utilizado un nuevo eslogan que es una declaración de intenciones. GO GLOBAL habla de la empresa en primera persona y propone a los clientes un reto capaz de hacer realidad.

### **1.7 Sistemas de calidad y seguridad en el sector.**

Las normas ISO aplicables en el sector del transporte son:

**ISO 9001:** es la norma de sistemas de gestión de calidad más reconocida y utilizada a nivel internacional. Esta norma describe un conjunto de principios para gestionar una organización de forma satisfactoria para los clientes o el personal. La certificación ISO 9001 demuestra a sus clientes que las empresas de transporte se esfuerzan por ofrecer siempre un servicio excelente.

**ISO 14001:** es una norma reconocida mundialmente para los sistemas de gestión medioambiental. Es un sistema que especifica cómo crear y mantener una estructura de gestión medioambiental. Este nivel de supervisión hace que las empresas controlen sus facetas medioambientales, lo que se traduce en un menor impacto medioambiental.

**ISO 50001:** Es una norma de gestión de la energía que ayuda a las empresas de transporte a optimizar su eficiencia energética. La reducción del consumo de energía significa una menor huella de carbono, una disminución de los costes operativos y una mayor eficiencia.

**ISO 39001:** es la norma para los sistemas de gestión de la seguridad vial. Diseñada exclusivamente para el sector del transporte y tiene como objetivo mejorar la seguridad y reducir el riesgo de lesiones y muertes causadas por accidentes de tráfico.

## **2. DAFO Y PESTEL.**

### **2.1 Análisis DAFO**

El análisis DAFO se utiliza para tratar de entender la situación actual de una empresa y también sirve para definir los objetivos estratégicos que se quieren conseguir en una organización. DAFO es una sigla que proviene de las 4 primeras letras de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades.

En el análisis DAFO se trata de evaluar los factores fuertes y débiles de una empresa para diagnosticar la situación interna de una organización (análisis interno).

Además del análisis interno el DAFO también examina las diferentes fuerzas competitivas externas a las que se enfrenta la empresa (análisis externo).

### **DEBILIDADES**

Son los factores que reducen la capacidad de desarrollo de la empresa y por ello son una amenaza para la organización, por lo que han de ser controladas.

#### **1. Sujetos a la temporalidad.**

La empresa está constituida por una gran flota de camiones preparados para realizar una gran carga de volumen y, además, la gran mayoría de ellos son camiones de refrigeración o congelados.

Esto significa que los productos que se transportan en este tipo de camiones son perecederos, por lo que la empresa queda sujeta a la temporalidad debido a este motivo.

#### **2. Elevados costes directos**

La estructura de costes está muy erosionada y por ello no puede hacer frente a la competencia desleal. Los costes directos en este sector de transportes son muy elevados. La principal causa de la variación de los costes es la variación en el precio de la gasolina.

### 3. Caída o ausencia de las importaciones.

La caída de las importaciones ha ocasionado una bajada en los niveles de actividad. Está muy bien que las exportaciones generen servicios, el problema es que al no haber demanda de importaciones, no permite que el viaje de vuelta pueda aprovecharse trayendo el camión lleno de mercancía con destino a España.

## **AMENAZAS**

Son todos aquellos factores del entorno que pueden impedir la implantación de una estrategia, reducir la efectividad, aumentar los riesgos o reducir los ingresos esperados y su rentabilidad.

### 1. Atomización empresarial.

El sector del transporte es de los más atomizados del mundo; es decir, hay multitud de empresas que se dedican a este sector. Esto provoca que haya mucha competencia en el mercado, pero Transportes El Mosca parte con una pequeña ventaja debido a que la gran mayoría de empresas que pertenecen a este sector son pequeñas y medianas empresas, mientras que Transportes El Mosca es una empresa de mayor tamaño.

### 2. Entrada de nuevos competidores.

Debido a la globalización se abre la posibilidad de abordar nuevos nichos de mercado pero a la vez, la misma globalización permite que las empresas competidoras accedan a nuestros mismos clientes, por lo que hay que llevar a cabo una fidelización.

### 3. Crisis.

Como bien se sabe la pandemia mundial que azotó al mundo en marzo de 2020 ha pasado factura a multitud de empresas, y Transportes El Mosca también ha sido una de ellas, reduciendo sus ganancias en un 7.11%, o lo que es lo mismo se facturaron 9.056.772€ menos que en 2019.

Otro de los factores que afectan al sector es la crisis actual que hay con los transportistas, que han propuesto una huelga durante el último mes que ha tenido paralizado al sector español del transporte durante varias semanas, ocasionando así multitud de pérdidas en las empresas.

Por último la crisis del gasóleo, esta va ligada a la anterior, y es que con la guerra de Rusia contra Ucrania, el precio de la gasolina se ha disparado obligando así a que el sector del transporte tenga serios problemas para poder pagar toda la gasolina necesaria para llevar la mercancía de un punto a otro.

### 4. Mala imagen del sector.

El sector del transporte no está considerado por el entorno social, económico y administrativo con el debido reconocimiento, ya que este sector aporta mucha riqueza económica y mucha generación de empleo, además de lo más importante; el abastecimiento de los productos de consumo.

## **FORTALEZAS**

Son las capacidades internas y las ventajas competitivas pueden y deben servir para explotar las nuevas oportunidades.

### 1. Carácter emprendedor de los accionistas.

Es una empresa de origen murciano, que, como demostración de su buen hacer, esta empresa, de origen familiar, no ha dejado de crecer en infraestructura y en servicios. El factor más importante es que Transportes El Mosca ha sabido adaptarse a los cambios de mercado y ha sabido explotar las nuevas oportunidades de negocio que se le han presentado.

### 2. Empresa familiar.

Una de las fortalezas que más importancia tiene es que Transportes el Mosca surgió como una empresa familiar, que poco a poco se ha ido haciendo más grande. Todos los grandes representantes de la empresa afirman que es una gran ventaja a la hora de tomar decisiones importantes ya que al ser una empresa familiar todos quieren el bien para la empresa y por lo tanto para la familia.

### 3. Experiencia profesional.

Transportes el Mosca fue fundada a mediados del siglo pasado por lo que cuenta con muchos años de experiencia en el sector del transporte de mercancías. Por ello Mosca es uno de los grandes referentes que hay en España.

La clave del éxito es contar con un elaborado proceso de control de mercancías que aseguran la máxima calidad en todos los servicios y contar con una de las flotas más modernas de Europa.

### 4. Cercanía hacia los clientes.

Transportes El Mosca ha sabido dar respuesta a las necesidades de sus clientes generación tras generación y ha sabido obtener su máxima satisfacción a través de ofrecer un gran servicio de atención personalizada o cumplimiento de plazos establecidos. Por todo ello, ese trato con el cliente tan cercano abre la oportunidad de negocio hacia nuevos mercados.

### 5. Aplicación de las tecnologías al transporte.

En Transportes El Mosca somos conscientes de las ventajas que ofrece el uso de las tecnologías, por ello, la empresa presta especial atención a su mantenimiento y seguridad de los sistemas.

## **OPORTUNIDADES**

Son situaciones del entorno que pueden suponer una ventaja competitiva para la empresa, o representar una posibilidad para mejorar la rentabilidad de la misma.

### 1. Especialización y Fidelización de los clientes

La estrategia de especialización y de fidelización permite mejorar la productividad y la calidad del producto, adecuando la actividad a las

exigencias del mercado, además también actúa como barrera ante los competidores.

La estrategia de fidelización de los clientes (que sirve para asegurar demandas futuras) pasa por explotar a los clientes cuya ubicación sea cercana para poder ofrecerles un gran servicio (con una atención personalizada y una entrega correcta en los plazos establecidos).

## 2. Potenciación de la formación.

El sector del transporte está experimentando un fuerte y complejo proceso de crecimiento por lo que cada vez se requiere profesionales en todos los niveles que sean altamente cualificados.

La formación del personal de la empresa debe ser permanente. Toda esta formación es esencial para adaptarse al desarrollo tecnológico y las exigencias del mercado.

## 3. Mayor tecnología en el mercado.

La tecnología es un elemento fundamental de competitividad y calidad, es un factor diferenciador que posiciona a la empresa dentro del mercado. En este sector del transporte es muy importante la optimización de los procesos para que la información sea eficiente.

## 4. Fomento de la internacionalización.

Actualmente las empresas españolas del sector del transporte en España tienen una dimensión pequeña para poder competir en mercados internacionales. Por ello el gobierno, a través del ICEX y de otras oficinas comerciales de las embajadas españolas ha desarrollado distintos mecanismos para apoyar a las empresas de nuestro país.

## **2.2 Análisis PESTEL**

Igual que el análisis DAFO, el análisis PEST es una herramienta estratégica que se utiliza para definir el entorno de una empresa. Con este se analiza los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos de una empresa.

### **Factores políticos.**

La empresa de transportes El Mosca se centra en el transporte de mercancías por lo que uno de los factores más importantes es el precio del combustible (crudo). Actualmente estamos viviendo una de las crisis de precio del petróleo más altas; los precios de la gasolina en el 2022 han llegado a superar los 2€/L.

Otro de los factores políticos que afectan al sector es el de la protección del medio ambiente. Durante los últimos años las políticas de protección medio ambiental han aumentado la presión a las empresas y Transportes el Mosca se ve afectada directamente por la emisión de CO2 debido a la cantidad de transportes que moviliza.

## **Factores Económicos.**

Durante el primer y segundo trimestre de este 2022 el precio del petróleo se ha disparado al alza, lo que afecta de forma directa a este sector de transportes y por lo tanto a Transportes el Mosca.

Actualmente en España nos encontramos en una época de crecimiento económico tras una pandemia mundial que ha afectado a todo el mundo y que ha provocado un aumento de la tasa de desempleo nacional, esto ligado a una disminución de los salarios y a una inflación mundial que cada vez afecta a un número más grande de la población.

## **Tecnológicos.**

Gasto público en infraestructuras: el Gobierno ha realizado una gran inversión en infraestructuras, construyendo y mejorando carreteras, autovías y aeropuertos, lo que facilita mucho el trabajo a Transportes el Mosca para poder desempeñar su trabajo de manera correcta y eficiente.

Los grandes avances tecnológicos suponen sin duda alguna una gran ventaja para Transportes el Mosca. Por ejemplo el diseño de elementos de transporte cada vez más rápidos, aerodinámicos y medios de transporte que consumen menos y emiten menos gases. Además existen nuevas herramientas como las aplicaciones GPS que permiten llegar al destino de manera más rápida y eficiente.

## **Sociales.**

La igualdad de género en nuestro país es cada vez mayor por lo que cada vez hay más igualdad de roles de los sexos y actividades laborales a desempeñar en nuestro país. En España es ya habitual encontrar a mujeres que conducen taxis y en EEUU hay una gran cantidad de mujeres que conducen transportes de cargas. Quizás en nuestra cultura tarde más en llegar pero hay indicadores que hablan de que en unos años se pueda aumentar la oferta laboral, incrementando así la igualdad de género en el trabajo en este sector.

## **Contaminación ambiental.**

Es una amenaza para las organizaciones que invierten en flotas relativamente nuevas para evitar la contaminación ambiental. Los controles son cada vez más estrictos para aquellas empresas con flotas de transporte de menos de 5 años de antigüedad, pero la contradicción existe cuando aún hay un gran número de unidades de transporte que no cuidan el medio ambiente.

## **3. EL PLAN DE RECURSOS HUMANOS.**

### **3.1 Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos.**

-Presidente: Jose Antonio Hernández Gómez.

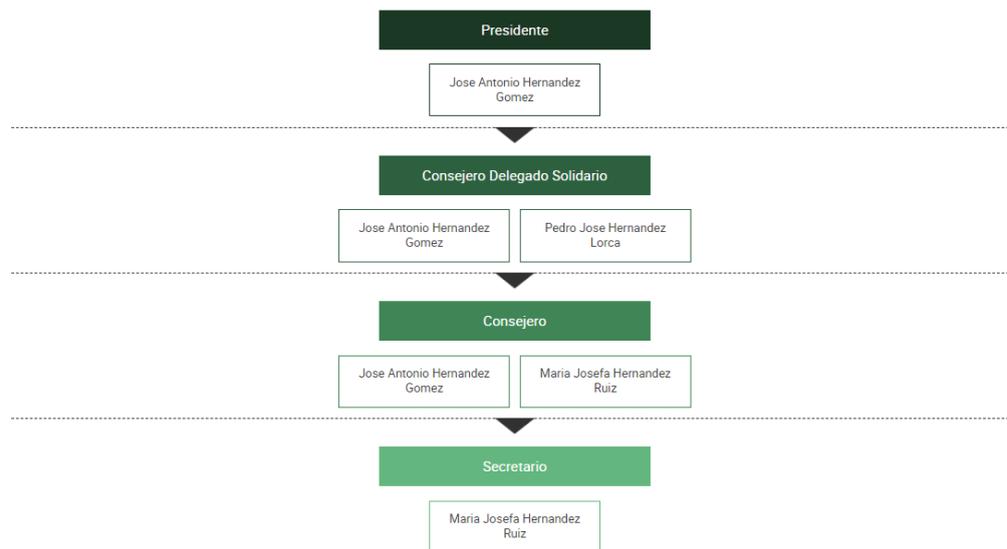
- Consejeros Delegados Solidarios: Jose Antonio Hernández Gómez y Pedro Jose Hernández Lorca

- Consejero: Jose Antonio Hernández Gómez y María Josefa Hernández Ruiz

- Secretaria: María Josefa Hernández Ruiz

- Vicesecretario: Pedro José Hernández Lorca
- Apoderado: Otilia Hernández Gómez
- Socio Único: HERINVEMOL S.L
- Auditor: BNFIX MEDITERRANEO AUDITORES SAP y AUDIEST AUDITORES SAP

ORGANIGRAMA DE TRANSPORTES EL MOSCA SA



### 3.2 Funciones de los puestos de trabajo.

La distribución de los puestos de trabajo de Mosca Marítimo (en el departamento de aduanas) están ordenados de manera jerárquica; está el jefe del Mosca Marítimo encargado de supervisar a toda la oficina y detrás de él se encuentra el encargado específicamente del departamento de aduanas. Estos dos están organizados de tal manera que si alguien de la oficina, del departamento que sea, necesita ayuda, cualquiera de los dos la pueda prestar.

Luego en el departamento de Aduanas estamos separados entre importación y exportación.

- Hay tres encargados específicamente de la importación de mercancías y de pedir los documentos pertinentes para que la mercancía pueda ser recibida en España.
- Otros dos encargados de que en cuanto la mercancía llegue al puerto vayan a pasar los controles sanitarios pertinentes (ya que normalmente son mercancías perecederas como pescado o especias o trozos de carne de animal).
- Y por último mi compañero y yo encargados de la exportación de las mercancías y que estamos comunicándonos la mayor parte del día con los compañeros que están en contacto con los clientes ya que son los encargados de pasarnos la documentación pertinente para poder despachar la mercancía y que salga del puerto.

### 3.3 Procedimientos de trabajo.

Se entiende por procedimiento de trabajo a la normalización del desarrollo de un determinado trabajo o actividad de acuerdo a unas pautas e indicaciones. En Mosca Marítimo nos dan las herramientas y pautas necesarias para realizar cualquier tipo de tarea y aún así si se requiere ayuda, como he nombrado anteriormente hay un par de personas dispuestas siempre a prestar ayuda.

### **3.4 Convenio colectivo aplicable**

A continuación voy a hacer un resumen de lo que para mí es lo más importante del convenio colectivo para Transportes El Mosca SL.

#### **Artículo 1. Ámbito funcional.**

El convenio será aplicado para los trabajadores de transportes El Mosca, que es una empresa dedicada al transporte de mercancías nacional e internacional, con el centro de trabajo ubicado en la Región de Murcia. Este convenio ha sido negociado entre la representación legal de la empresa y el comité de empresa.

#### **Artículo 2. Ámbito temporal.**

Este convenio tiene validez desde el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre del 2022.

#### **Artículo 7. Obligaciones del trabajador.**

El trabajador está obligado a cumplir las órdenes del empresario en el ejercicio regular, y a ejecutar cuantos trabajos se le ordenen dentro de su grupo y competencias profesionales.

Artículo 14. Jornada de trabajo. Registro horario.

La jornada máxima ordinaria será de 40 horas semanales de trabajo efectivo; 1826 horas y 27 minutos en el cómputo anual.

No se cuenta como trabajo efectivo los descansos que hay para almorzar y comer.

La jornada ordinaria no puede exceder las 10 horas diarias de trabajo; por acuerdo entre empresa y trabajador podría fijarse un límite superior o inferior siempre que se respeten los descansos diarios y semanales previstos.

Para los conductores, la distribución de la jornada laboral se acomodará a lo que las necesidades del servicio exijan; por lo tanto:

- a) Los conductores que realicen servicios de transporte nacionales tendrán derecho a disfrutar en su domicilio al menos 7 de cada 12 descansos.
- b) Los trabajadores que realicen servicios de transporte internacional tendrán derecho a descansar en su domicilio al menos 5 de cada 12 descansos.
- c) Si las necesidades del servicio impiden el cumplimiento de los mínimos, por cada descanso semanal en el domicilio que no pueda realizarse en él, tendrá consecuencias de un día libre, laborable y remunerado.

### **Artículo 15. Horas extraordinarias.**

Contarán como horas extraordinarias las horas de trabajo que excedan la jornada laboral diaria o semanal a excepción de los conductores.

El valor de la hora extraordinaria de cada categoría profesional será el resultado de dividir el importe de la suma de: salario base + pagas extra de marzo, julio y diciembre + plus de asistencia + persona con antigüedad en la empresa, todo ello dividido entre la jornada laboral en cómputo anual.

Las horas trabajadas durante los días festivos, se remuneran como horas extraordinarias o se compensan por descansos por el mismo valor de trabajo de las horas extraordinarias.

### **Artículo 17. Vacaciones.**

Las vacaciones anuales tendrán una duración de 30 días naturales, pudiendo ser disfrutadas en dos periodos como máximo, a lo largo del año natural. No es susceptible de compensación económica. No obstante el personal tiene derecho al abono del salario correspondiente a la parte de vacaciones que no han sido disfrutadas.

Distribución. Las vacaciones se disfrutan dependiendo del servicio. En cada departamento se elabora un calendario, basado en las peticiones del personal, que son atendidos por orden de antigüedad. Los calendarios para elegir las vacaciones serán confeccionados el último trimestre del año.

Cuando el periodo de vacaciones fijado en el calendario coincida con una incapacidad temporal derivada del embarazo, se tendrá derecho a disfrutar de las vacaciones en fecha distinta a la de incapacidad temporal.

### **Artículo 19. Seguro de accidentes.**

La empresa tiene contratada una póliza de seguro a favor de sus trabajadores que garantiza la percepción de una indemnización de 25000€ en caso de muerte o invalidez permanente total para desarrollar la profesión habitual y 35000€ en el caso de gran invalidez o invalidez permanente absoluta.

### **Artículo 23. Salario.**

La totalidad de las percepciones económicas de los trabajadores, en dinero o en especie, por la prestación de sus servicios laborales, tendrán la consideración de salario.

El salario en especie no podrá exceder en ningún caso el 30% del salario total del trabajador.

### **Artículo 24. Percepciones no salariales.**

No tendrán consideración de salario los siguientes conceptos:

- a) Las indemnizaciones por gastos que deban ser realizados por el trabajador como consecuencia de su actividad laboral.
- b) Las indemnizaciones por traslados o desplazamientos.
- c) Las indemnizaciones de la seguridad social.

### **Artículo 28. Gratificaciones extraordinarias.**

Se establecen tres gratificaciones extraordinarias una en marzo, otra en julio y otra en diciembre. Estas gratificaciones se harán efectivas, respectivamente 15 de julio y 22 de diciembre. No obstante, la paga extraordinaria de marzo se abonará mensualmente en la parte proporcional correspondiente.

### **Artículo 30. Nocturnidad.**

El trabajo considerado nocturno, se abonará con un incremento de un 15% sobre el salario base, a excepción de los conductores y personal de movimiento cuyo sistema de retribución ya comprende el trabajo nocturno.

### **Artículo 32. Dietas.**

Es un concepto extrasalarial, de carácter irregular que tiene como finalidad la compensación de los gastos de manutención y/o alojamiento del trabajador como consecuencia de un desplazamiento.

Tendrá derecho a percibir dieta todo aquel que por causa de servicio se vea obligado a almorzar, cenar o pernoctar y desayunar fuera de la localidad de su domicilio.

tendrán derecho a las dietas los trabajadores que por razón de su trabajo se encuentren en otro municipio distinto al del lugar de trabajo, entre las siguientes franjas horarias:

- De 6-8 para el desayuno
- De 14-16 para la comida
- De 21-23 para la cena

### **Artículo 42. medidas para promover la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.**

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 85.1 del Estatuto de los trabajadores y la de la Ley Orgánica 3/2007, las partes firmantes declaran su voluntad de respetar el principio de igualdad de trato en el trabajo a todos los efectos, no admitiéndose discriminaciones por razón de sexo.

- Dar cumplimiento a la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.
- Concretar en medidas detalladas los valores de la empresa en favor de la igualdad.
- Prevenir los casos de acoso que se produzcan en el trabajo.
- Favorecer el desarrollo de las personas dentro de la empresa.
- Asegurar que la toma de decisiones se basa en criterios objetivos garantizando la transparencia de los procesos.
- Concienciar a todos los niveles de la organización acerca de la igualdad.

## TABLA SALARIAL AÑO 2022

CATEGORIA	SALARIO BASE	PLUS ASISTENCIA	PLUS TRANSPORTE	TOTAL ANUAL
<b>GRUPO I - PERSONAL SUPERIOR Y TÉCNICO</b>				
Jefe de Sección	1.060,91	176,49	108,81	19.228,47
Jefe de Negociado	1.014,81	176,49	108,81	18.536,96
Jefe de Tráfico de Primera	1.060,91	176,49	108,81	19.228,47
Jefe de Tráfico de Segunda	968,66	176,49	108,81	17.844,77
Encargado General	1.047,08	176,49	108,81	19.021,05
Inspector-Visitador de Empresas de Mudanzas	1.014,81	176,49	108,81	18.536,96
Jefe de Taller	1.153,16	176,49	108,81	20.612,34
<b>GRUPO II - PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>				
Oficial de Primera	969,59	176,49	108,81	17.858,79
Oficial de Segunda	932,67	176,49	108,81	17.304,93
Auxiliar	899,46	176,49	108,81	16.806,82
Telefonista	876,32	176,49	108,81	16.459,70
<b>GRUPO III - PERSONAL DE MOVIMIENTO</b>				
Encargado de Almacén	969,59	176,49	108,81	17.858,79
Jefe de Equipo	932,67	176,49	108,81	17.304,93
Encargado de Garaje	969,59	176,49	108,81	17.858,79
Conductor Mecánico	974,77	176,49	108,81	17.936,42
Conductor	935,38	176,49	108,81	17.345,63
Conductor Repartidor de Vehículos Ligeros	931,35	176,49	108,81	17.285,10
Capitonista	931,35	176,49	108,81	17.285,10
Mozo Especializado Carretillero	931,35	176,49	108,81	17.285,10
Mozo Especializado	911,20	176,49	108,81	16.982,95
Auxiliar Almacén-Basculero	899,42	176,49	108,81	16.806,14
Mozo	887,91	176,49	108,81	16.633,60
<b>GRUPO IV - PERSONAL SERVICIOS AUXILIARES</b>				
Ordenanza	876,32	176,49	108,81	16.459,70
Guarda	864,33	176,49	108,81	16.279,81
Personal de Mantenimiento y Limpieza	876,32	176,49	108,81	16.459,70
Jefe de Equipo o de taller	1.029,47	176,49	108,81	18.756,86
Oficial de Primera de Oficios	974,77	176,49	108,81	17.936,42
Oficial de Segunda de Oficios	935,38	176,49	108,81	17.345,63
Mozo Especializado de Taller	911,20	176,49	108,81	16.982,95
Peón Ordinario	887,91	176,49	108,81	16.633,60

#### 4. PLAN DE MARKETING.

##### 4.1 Estrategia de marketing.

Como se trata de una empresa de transportes el marketing queda en un segundo plano pero no se descuida ni mucho menos.

Uno de los elementos más importantes al predominar el transporte por carretera es una imagen del logo de la empresa que despierte curiosidad, un nombre con gancho; en definitiva un camión con el que se pueda reconocer a la empresa con solo verlo.

En segundo lugar se busca expandirse por otros países para poder exportar o importar mercancías de otros lugares del mundo, por lo que un elemento fundamental es acudir a las diferentes ferias empresariales y encuentros en los que se pueda conseguir una nueva cartera de clientes.

## **4.2 Herramientas del marketing operativo.**

### **1. Producto / Servicio.**

Transportes El Mosca es una empresa de transportes como su propio nombre indica. Por lo tanto, el servicio que ofrece es transportar mercancías de un lugar a otro. El problema de este tipo de empresa es que como ella en nuestro país podemos encontrar multitud de empresas que se dedican al mismo sector de los transportes.

Por ello Mosca ha tenido que buscar cómo diferenciarse de sus competidores. La primera decisión para tratar de diferenciarse con el resto de las empresas fue especializarse en transportar mercancías perecederas, la mayoría comida para consumo humano y otra para consumo animal.

Transportes el Mosca remodeló sus camiones (al principio) y sus contenedores (cuando abrieron las puertas al transporte marítimo) desarrollando sistemas de refrigeración para que la mercancía se pueda transportar correctamente y llegue a su destino de la mejor forma.

Por último cabe destacar que, tras unos años donde la empresa estaba claramente estancada en el aspecto económico (no aumentaba ingresos) y en el aspecto comercial (no encontraba nuevos clientes), se decidió dar un lavado de imagen a la empresa; Mosca cambió su logo por uno más moderno y además añadió un pequeño gancho a su nombre "Go Global", que muestra una actitud de internacionalización, después de sumar a su modalidad de transporte el transporte marítimo.

### **2. Precio.**

Una de las ventajas competitivas frente a otras empresas es un factor relacionado con el presupuesto. Todos los clientes que solicitan un camión o un contenedor, podrá ver en el momento el dinero que le costará desplazar la mercancía de un lugar a otro, ya sea por vía marítima o carretera.

Transportes El Mosca también ha intentando diferenciarse en este aspecto también, personalizando cada uno de los pedidos de sus clientes para una mayor exactitud de cara al público a la hora de presupuestar los pedidos de los clientes.

### **3. Promoción.**

Durante mucho tiempo Transportes El Mosca ha sido una empresa dedicada especialmente al transporte por carretera, y es por ello que hubo un pequeño periodo de tiempo donde la empresa se vio un poco estancada en cuanto a beneficios y cartera de clientes.

Por ello decidió aumentar su cartera de clientes incorporando un nuevo medio de transporte para mover mercancías de un lugar a otro; el transporte marítimo. Con esta modalidad de transporte se pueden trasladar mercancías hacia cualquier rincón del mundo, por lo que efectivamente, lograron aumentar la cartera de clientes.

Transportes El Mosca suele participar en varias ferias nacionales e internacionales al año para así poder darse a conocer en otros lugares.

Pero sin embargo el aspecto que cambió por completo el pequeño estancamiento que estaba atravesando la empresa fue el cambio de logo y de imagen que hizo la organización. Se cambió toda la página web para facilitar su navegación por la misma y hacerla más atractiva para el cliente.

#### **4. Distribución en el mercado local e internacional.**

La distribución de un producto es el proceso por el cual el producto o servicio llega hasta un cliente determinado. Es un elemento fundamental que influye directamente en el margen de ganancia y la satisfacción del cliente.

#### **5. PUESTO DE TRABAJO**

##### **5.1 Objetivos del puesto de trabajo.**

La empresa de Transportes El Mosca es muy grande, por lo que hay muchos departamentos, y a mí, me ha tocado el despacho de aduanas.

Este despacho de aduanas está dividido en importación y exportación. En nuestro despacho somos 8, estamos divididos en exportación e importación, aunque todos solemos hacer tareas de todo.

El objetivo principal de este despacho para los trabajadores que se dedican a la exportación es despachar la mercancía en el lugar correcto y siempre a tiempo.

Por otra parte, el objetivo principal del despacho en cuanto a la importación es recibir la mercancía con los certificados sanitarios pertinentes para que esta mercancía pueda entrar a nuestro país.

Estos trabajadores son los mismos que, una vez la mercancía ha sido revisada y se le da el visto bueno, llaman al transportista encargado de llevar la mercancía para que pueda salir del puerto y pueda llevar la mercancía a su lugar de destino.

##### **5.2 Descripción de tareas.**

Durante este tiempo en la empresa de transportes El Mosca he estado despachando, ultimando, rellenando certificados de origen y pidiendo certificados a sanidad. Esto último lo hace El Mosca ya que se dedica al transporte de mercancías perecederas, ya sea comida para consumo humano o animal; todas ellas requieren de un certificado de sanidad que diga que la mercancía que se dice transportar sea la correcta y además venga en un muy buen estado para que pueda entrar al país y se pueda llevar a cabo su posterior venta al consumidor final.

##### **Despachos.**

Se trata de rellenar un DUA con la documentación que nos aportan y siguiendo una serie de pautas.

El DUA contiene el número y fecha de la factura comercial, el modo de transporte con el nombre del buque (en el caso marítimo) o la matrícula del avión (caso aéreo), el número de bultos que contiene el contenedor, los kg brutos y netos de la mercancía. También en el DUA podemos encontrar la localización de la mercancía y las condiciones de entrega. En este mismo

documento aparece el importe de la factura, el código de la mercancía incluyendo la descripción y por supuesto el DUA contiene también el número de contenedor que transporta la mercancía.

Esta tarea se realiza todos los días en el despacho y bastantes veces al día ya que entran a terminal todos los días varios contenedores y todos ellos han de ser despachados correctamente y en el tiempo adecuado.

### **Ultimaciones.**

Se rellena y se lleva a cabo muy similar a un despacho; básicamente es un aviso de llegada en el que se indica el número de MRN de exportación con la fecha de registro y la fecha prevista de llegada del contenedor. En este documento también se indica la terminal donde se encuentra la mercancía, el país de destino y por último el número de bultos y el número de contenedor que lleva la mercancía.

### **Certificados de Origen.**

Como su propio nombre indica, son certificados que otorgan a la mercancía un origen de procedencia. En estos certificados se debe indicar el nombre de la empresa exportadora al completo, incluyendo la dirección al completo. Además hay que añadir el nombre y la dirección del destinatario al completo.

Evidentemente estos son los dos aspectos más importantes a rellenar en un certificado de origen, pero además hay que añadir el número de bultos que transporta el contenedor, el número de contenedor y los kg totales de masa bruta y neta de la mercancía que se transporta.

Por último también en el certificado de origen hay que añadir el número de factura correspondiente con su fecha de emisión.

### **Certificados de Sanidad.**

Se trata de, mediante una página que llamamos TRACES, rellenar una serie de datos a través de una documentación determinada para que "Sanidad" nos conteste con un documento que acredite que la mercancía es correcta o se encuentra en buen estado para poder entrar o salir del país.

Durante el proceso de solicitar el certificado de sanidad y antes de que nos dé el sí definitivo, nos suele pedir una serie de requerimientos, distintos para cada certificado ya que cada mercancía requiere de una inspección distinta.

Este proceso es más duradero que los otros tres procedimientos anteriormente nombrados ya que, se suele tardar más de un día en tener la solicitud completa y aprobada por Sanidad.

## **5.3 Relaciones con otros departamentos**

En el departamento de aduanas de Valencia estamos todo el día en contacto con el departamento comercial; tan solo nos separa una puerta y además a través del correo estamos todo el día en contacto no solo con los compañeros de Valencia, sino que también con los de Murcia, ya que toda la mercancía se suele despachar por el puerto de Murcia y es por ello que estamos en contacto.

El departamento comercial es el encargado de, además de estar en contacto con el cliente, pasarnos al departamento de aduanas toda la documentación necesaria para poder despachar o rellenar los certificados de origen entre otras funciones.

#### **5.4 Disponibilidad.**

Como he comentado en apartados anteriores, estoy ubicado en la empresa en el departamento de aduanas, por lo que, aunque es una empresa de transportes, los únicos que a veces salen de la oficina son los altos cargos del despacho, como por ejemplo el jefe de la oficina de Valencia y el jefe del departamento de aduanas.

Este tipo de cargos suelen tener una o dos reuniones por semana fuera de la oficina, ya sea en una oficina de otra ciudad o con un departamento distinto de la empresa pero con sede en Valencia.

Al tratarse de una empresa de transportes, la organización cuenta con una plantilla de transportistas que, evidentemente, pasan los días fuera de la oficina transportando la mercancía de un lugar a otro.

Además, al menos una vez al trimestre se realizan ferias nacionales o internacionales que dan la opción de montar un puesto para dar a conocer la empresa, o realizar nuevos contactos que conlleven un aumento en la cartera de clientes, y así, proporcionalmente un aumento de los ingresos.

Como curiosidad en el aspecto de las salidas de la oficina, todos los días después de la comida debe ir una persona del despacho de aduanas a entregar una documentación al PIF (puesto de control fronterizo).

#### **5.5 Documentación.**

Las páginas o aplicaciones más utilizadas a lo largo del día son:

**El correo** es la plataforma por la cual nos comunicamos todos los trabajadores en las distintas oficinas, y también es la plataforma por la cual nos llegan todos los documentos que luego deberemos reflejar en los DUA, o en la página de sanidad para pedir un certificado. A través del correo también el departamento comercial se comunica con los clientes para proporcionar un servicio completo y eficiente.

**La agencia tributaria** es una plataforma muy grande por lo que voy a especificar las pestañas que utilizamos. En el departamento de aduanas utilizamos esta página de la agencia tributaria para ver si el contenedor está dentro de la terminal para poder ser despachado o ultimado y para consultar el número de sumaria cuando desde la página de sanidad nos piden un requerimiento.

**Taric** es una aplicación que tenemos instalada en nuestro ordenador que sirve para despachar los DUA, ultimar los DEA a partir de los documentos que nos envían por el correo electrónico; en esta aplicación despachamos o ultimamos y después descargamos el despacho o la ultimación y la volvemos a enviar por el correo.

**Traces** sirve para crear un documento o pedir a sanidad un certificado que más tarde apruebe para que una mercancía determinada pueda entrar o salir del país.

**Valencia port / PCS (Port Community System)** es la página del puerto de Valencia en la que podemos ver los requerimientos que nos pide sanidad a la documentación entregada con anterioridad y también donde las completamos en caso de que haya algún requerimiento que corregir.

### **5.6 Ambiente. Condiciones ambientales.**

En el despacho de aduanas estamos todos en una oficina por lo que somos ajenos al clima o temporal que haga fuera del despacho. Sin embargo, al ser una empresa de transportes hay muchos transportistas que dependen de la climatología y el temporal para poder moverse de un lugar a otro. Bien es cierto que la lluvia o un clima desfavorable no impide que se entregue la mercancía en las mejores condiciones; pero es un factor a tener en cuenta ya que pone en riesgo al transportista porque la carretera es más peligrosa, y la mercancía puede retrasarse a la hora de la entrega.

### **5.7 Riesgos.**

Los riesgos laborales que hay en la empresa de transportes el Mosca son similares a los que puede haber en cualquier oficina; estos son:

1. **Accidente en el desplazamiento.** A lo largo de la última década el 20% de los accidentes laborales mortales se produjeron en la carretera, en desplazamientos de camino al trabajo. Por este motivo el gobierno aconseja salir con bastante antelación para ir a trabajar y circular con la adecuada prudencia.
2. **Fatiga mental.** Se trata de la disminución de la capacidad física y mental de una persona después de realizar un trabajo durante un periodo de tiempo determinado.

La fatiga mental aparece cuando el trabajador debe realizar un esfuerzo prolongado para realizar una tarea; es decir, aparece cuando se le exige más esfuerzo al trabajador del que realmente puede ofrecer.

3. **Fatiga física.** Normalmente ocasiona dolores en músculos determinados; así pues el sistema que se ve más afectado es el muscular.

La fatiga muscular es consecuencia del trabajo excesivo y monótono, además del medio físico de trabajo (si la temperatura es elevada o no, hay mucho ruido, hay mucha o poca luz...), el exceso de condiciones mentales (tener mucha responsabilidad, muchas preocupaciones...) y las enfermedades o la mala nutrición.

### **5.8 Dedicación.**

El horario laboral de la oficina es desde las 8:00/8:30 (ya que se entra escalonadamente) de la mañana hasta las 18:00 de la tarde (esta hora si es fija), habiendo un descanso para almorzar de unos 30/45 minutos y otro descanso para comer de alrededor de 1 hora que suele ser sobre las 14:00/14:30.

A primera hora de la mañana siempre hay que rellenar e imprimir los certificados de origen (siempre que haya), ya que, la hora límite para presentarlos en la cámara de comercio son las 12:00 del medio día.

A continuación, después de los certificados de origen ya se puede ir realizando el resto de tareas, ya sea despachar, o ultimar los DEA.

Mientras van entrando nuevos despachos que realizar hay que ir consultando la página de la agencia tributaria anteriormente nombrada, en la que podemos ver si el contenedor se encuentra ya dentro de la terminal para poder lanzar el DUA o la ultimación del DAE.

También está la tarea de comunicarse con el transportista encargado de recoger el contenedor en el puerto para que, cuando pase los controles sanitarios pertinentes pueda ir a descargar la mercancía al almacén indicado.

### **5.9 Integración.**

Para empezar en el puesto de trabajo hay que saber manejar una serie de páginas web y unas aplicaciones en las que hay que seguir unas pautas para realizar las tareas adecuadamente.

Cómo aspecto básico para poder asentarse más o menos rápido en el puesto es fundamental saber un mínimo de conceptos básicos del comercio internacional; qué es un DUA y saber rellenarlo entre las más importantes.

Evidentemente existe un plan de acogida para todas aquellas personas nuevas que entran a la empresa; en el despacho de aduanas al menos la primera semana se aprende a utilizar las páginas principales de internet que utiliza el departamento para ir familiarizándose con los programas informáticos.

En esa misma semana se ha de aprender a utilizar un programa con el cual se rellenan los DUAs para despachar y se rellenan las ultimaciones.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

[https://www.abc.es/sociedad/20130509/abci-riesgos-salud-oficina-201305081633\\_1.html](https://www.abc.es/sociedad/20130509/abci-riesgos-salud-oficina-201305081633_1.html)

<https://www.uso.es/fatiga-mental-riesgos-psicosociales-trabajo/#:~:text=La%20consecuencia%20m%C3%A1s%20directa%20de.excede%20su%20capacidad%20de%20respuesta.>

<https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-integrada/la-fatiga-laboral/>  
<https://prevencionar.com/2013/05/09/los-diez-mayores-riesgos-para-nuestra-salud-en-la-oficina/>

<https://www.adg-fad.org/es/laus/proyecto/el-mosca>

<https://rubioydelamo.com/proyecto/disenio-identidad-transportes-el-mosca/>

<https://ranking-empresas.eleconomista.es/TRANSPORTES-MOSCA.html>  
[https://www.mitma.gob.es/recursos\\_mfom/pdf/5C1073AB-40DF-484F-BF49-C2A0776D3DD8/24644/calidad1.pdf](https://www.mitma.gob.es/recursos_mfom/pdf/5C1073AB-40DF-484F-BF49-C2A0776D3DD8/24644/calidad1.pdf)  
<https://www.datoscif.es/empresa/transportes-el-mosca-sa>

<https://www.borm.es/services/anuncio/ano/2019/numero/6680/pdf?id=780797>

<https://zaguan.unizar.es/record/69528/files/TAZ-TFG-2018-191.pdf>

<https://www.nqa.com/es-es/certification/sectors/transportation>