



CEO: JAVIER PEÑAFIEL

**PROYECTO FINAL DE COMERCIO INTERNACIONAL.**

IGNACIO TARÍN RODRÍGUEZ

## ÍNDICE

1. RESUMEN .....	4
2. ANTECEDENTES Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA .....	5
2.1. Actividad de la empresa y su ubicación en el sector. ....	5
2.2. Estructura y organización empresarial del sector. ....	5
2.3. Tendencias del sector: productivas, económicas, organizativas, de empleo y otras. ....	6
2.4. Misión, visión y valores. ....	7
2.5. La cultura de la empresa: imagen corporativa. ....	7
2.6. Sistema de calidad y seguridad aplicables al sector. ....	8
3. ANÁLISIS DEL ENTORNO GENERAL Y ESPECÍFICO. ANÁLISIS DAFO ...	9
3.1. Análisis PESTEL. ....	9
3.2. Análisis DAFO. ....	10
4. PLAN DE RECURSOS HUMANOS. ....	11
4.1. Organigrama de la empresa. ....	11
4.2. Identificación de las funciones de los puestos de trabajo .....	12
5. PLAN DE MARKETING. ....	16
5.1. Estrategia de marketing. ....	16
5.2. Herramientas de marketing operativo .....	16
6. DEFINICIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO .....	18
7. REFLEXIÓN FINAL .....	23
8. BIBLIOGRAFÍA. ....	24

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Análisis PESTEL .....	9
<b>Tabla 2</b> Análisis DAFO .....	10
<b>Tabla 3</b> Tabla salarial por grupos .....	15
<b>Tabla 4</b> Clasificación productos ABC Parts .....	19

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Estructura empresarial funcional .....	5
<b>Figura 2</b> Imagen corporativa ABC Parts.....	7
<b>Figura 3</b> Organigrama empresarial .....	11
<b>Figura 4</b> Captura de pantalla página web/redes sociales .....	17
<b>Figura 5</b> Imagen oficinas y almacén ABC Parts .....	21
<b>Figura 6</b> Imagen sobre riesgos en oficina.....	21

## 1. RESUMEN

El siguiente trabajo de fin de grado muestra un análisis detallado de lo que sería ABC Parts, empresa líder en el sector de importación de accesorios y recambios de automoción. Al ser alumno de 2º curso del grado superior de comercio internacional, tuve la oportunidad de cursar las prácticas profesionales en esta empresa. He permanecido al tanto de las diferentes actividades que se han llevado a cabo en el departamento de compras.

En este proyecto, examinaremos como se elaboran los distintos procedimientos de trabajos en cada uno de los departamentos pertinentes y cuáles son sus responsabilidades frente al cliente final. Por lo tanto, esto ha derivado a un estudio de mercado constante a través del análisis PESTEL y DAFO.

Nos hemos adentrado en el mundo del marketing, especialmente en sus herramientas como marketing operativo, y cómo influyen en precio, producto/servicio y promoción de la empresa. Así mismo, conocer todos los controles de calidad y seguridad que el producto tiene que pasar antes de introducirse en el mercado

Las tendencias económicas, de empleo, de los procesos de producción, a las que se ha sometido ABC Parts desde su nacimiento, y como ha tenido que gestionar dichas inclinaciones.

## 2. ANTECEDENTES Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA

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

ABC Parts Spain es una empresa que se dedica a la fabricación y distribución de accesorios y recambios de automoción. Disponen de multitud de productos, licencias y marcas propias en su catálogo, el cual se renueva todos los años. Poseen productos de todo tipo, desde ambientadores, aceites, hasta asientos para automóviles, alfombrillas, cadenas...etc Toda producción y manufactura que permiten una mejora a la automoción y a quien la dirige.

ABC Parts, está posicionada como una empresa joven formada en 2012 por un equipo de profesionales de amplia experiencia en el sector. Trabajan a diario con la mejor garantía de calidad y excelentes resultados, por ello, como he dicho, son distribuidores únicos en España y Portugal de marcas como Sparco Corsa, Motul, Good Year, Turtle Wax, Arbre Magique. Además de contar con marcas propias como son Paradise Scents, Motor Kit, Origen o BC Corona. También disponen de licencias de grandes marcas como Hello Kity, Bob Esponja, Garfield o La Patrulla Canina.

### 2.2. Estructura y organización empresarial del sector.

Toda empresa dispone de una estructura empresarial. La estructura empresarial de la que hablamos, es la forma por la que se organiza internamente una empresa. Cada empresa o compañía mantiene un tipo de estructura empresarial. El tipo de estructura empresarial que se posee se conoce a través de los puestos de trabajo que se ejecutan en la empresa con sus respectivos departamentos, los diferentes niveles de potestad y cargo de consciencia.

En el caso de ABC Parts Spain, comprende una estructura empresarial funcional, esto quiere decir, que la empresa o compañía se divide en departamentos con distintas funciones, en este caso: compras, ventas, administración, almacén, marketing; cada uno regidos por un jefe de departamento o sección.

**Figura 1**  
Estructura empresarial funcional



Ejemplo de estructura empresarial funcional. Fuente: Econosublime.com

Respecto a la organización empresarial del sector, se refiere a todas las empresas que puede estar comprendidas en los tres sectores: primario, secundario y terciario. En el caso de ABC Parts, esta compañía está situada en el sector terciario, puesto que es una empresa distribuidora, es decir, ofrece un servicio. El sector terciario, también conocido por el sector servicios.

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

Desde el nacimiento de ABC Parts, la compañía se ha visto afectada por diversas tendencias en el sector, las cuales han provocado todo lo que engloba el proceso de producción. Entre ellas, por ejemplo, cuando empezó a internacionalizarse la compañía hubo una renovación de plantilla, debido a que se necesitaba personal mucho más cualificado que con el que contábamos. De la misma manera, un gran abastecimiento de productos y nuevos procesos de producción han sido protagonistas de estas tendencias de las que hablamos.

Las tendencias habladas anteriormente tuvieron un alto cargo en los procesos de producción, pero la gran pandemia mundial fue clave para cambiarlo todo. El coronavirus fue el gran punto de la diana, lo que más afectó, por así decirlo, a la compañía. Por lo tanto, a partir de la pandemia mundial, se pudieron ver diversas tendencias:

- **Digitalización de las ventas:**

Esta tendencia estaría enfocada a la economía, ya que desde la pandemia han disminuido las tiendas físicas y han aumentado las ventas online.

- **Crisis de suministros de piezas:**

Tendencia económica. La empresa china que abastece a ABC Parts, al ser una empresa asiática, se tomó muy al pie de la letra las restricciones tomadas por su gobierno, dejando sin suministro alguno a la compañía, durante casi un año.

- **Nuevos procesos de producción:**

Tendencia productiva y de empleo. ABC Parts siempre intenta estar en crecimiento desde que Amazon se convirtió en su mayor cliente con un porcentaje de ventas de 48,67%, solo lo que llevamos de 2023. Por eso mismo, hace un año decidió invertir en unas grandes máquinas que realizaban pedidos de manera totalmente independientes, y mucho más rápido que cualquier persona, para poder dar a sus mayores clientes lo que pedían, lo antes posible.

- **Renovación de personal.**

Tendencia de empleo. Cuando la compañía empezó su expansión por el mercado europeo, asiático y parte de América, al principio se vio muy afectado con la barrera del idioma y la cultura debido a la poca cualificación del personal de oficina. Por eso mismo, ocasionó una gran renovación de plantilla, con gente muy preparada y cualificada para cualquier cosa que podría venir.

## 2.4. Misión, visión y valores.

Misión: mantener el crecimiento y posicionarse objetivamente en el sector de la distribución de accesorios y recambios del automóvil, con el objetivo de ofrecer a sus clientes y al mercado, productos con calidad y valor añadido.

Además, priorizan que estos productos sean sostenibles con el medio ambiente, ya que es un aspecto relevante e importante dentro de toda organización de la compañía.

Visión: convertirse en una empresa líder en el sector de la distribución de los accesorios y recambios del automóvil, manteniendo todas las políticas de calidad y satisfacción del cliente, así como la importancia de establecer políticas internas para la satisfacción de los empleados que disponen.

Valores: el compromiso con el cliente representa el valor troncal del que cuelgan todos los demás valores que confluyen en la compañía. Valores como responsabilidad social y ambiental, flexibilidad, calidad, esfuerzo, y excelencia en el servicio, son los referentes que promueven o contribuyen a distinguir a la empresa como un distribuidor cercano a todos los clientes.

## 2.5. La cultura de la empresa: imagen corporativa.

La cultura de la empresa se basa principalmente en una compañía formada por un equipo de profesionales de amplia experiencia en el sector, basada en la cultura del esfuerzo y persistencia. Esto se debe a que siempre hacen lo posible para ofrecer a sus clientes los mejores productos, las últimas novedades y un servicio de calidad. Por eso mismo, ABC Parts, cuenta con almacén propio, para que además de tener una entrega inmediata, mantengan un control de calidad de cada uno de los productos que salen de sus instalaciones, ofreciendo siempre la mayor garantía posible.

Para estar todavía más cerca de los clientes, ABC Parts cuenta con una red de agentes comerciales ampliamente cualificados, esto permite además de un trato cercano, conocer de primera mano las necesidades de todos y cada uno de los clientes, para así poder aportar soluciones y buscar nuevos productos que cumplan con las expectativas del consumidor final.

ABC Parts trabaja con las mejores marcas, garantía de calidad y sus excelentes resultados, por ello son únicos distribuidores de grandes marcas como *Arbre Magique, Motul, Sparco Corsa...etc*

En ABC Parts quieren facilitar el trabajo a sus clientes, por ello los profesionales que cuenten con una página web podrán solicitar el catálogo en CSV (valores separados en comas, de esta manera podrán subir los productos de la empresa a su web de forma rápida y sencilla.

Figura 2



Logo/imagen corporativa ABC  
Parts Spain. Fuente: abcpart.es

## 2.6. Sistema de calidad y seguridad aplicables al sector.

Cada vez más los clientes exigen un control de calidad y seguridad a los productos y accesorios que ofrecemos. Especialmente en el sector al que pertenece la empresa ABC Parts, sector comercio metal, se debe llevar un control de calidad y seguridad en cada uno de los productos, puesto que se ofrecen aditivos, perfumadores, lubricantes y todo tipo de limpiadores.

Por ello siempre se debe gestionar este control de calidad para no tener ningún tipo de problema, como podría ser de salud, a la hora de utilizar los productos frente al cliente.

En el caso de ABC Parts, podríamos aplicar la normativa ISO, esta se refiere a calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales. Como he dicho antes las normas ISO avalan que los fabricantes, en nuestro caso distribuidores, de productos de automoción, efectúen las normas para asegurar calidad y seguridad en los productos

La normativa ISO es realmente extensa, por eso mismo voy a indicar tres de ellas, en cuanto al sistema de calidad, y otras tres, en cuanto al sistema de seguridad, extraídas de sernauto.es.

### - NORMAS ISO DE CALIDAD:

**ISO 9001 para la gestión de la calidad.** Está enfocada a la satisfacción de los clientes y a la diligencia de los procesos. Tiene como finalidad la mejora continua. Este sería el modelo más utilizado en las empresas, en cuanto a relación entre cliente-proveedor, tanto nacionales como internacionales.

**ISO/TS 16949 de gestión de calidad para el sector automotriz.** Parecido al punto anterior, busca enfatizar en una mejora continua en relación a un sistema de gestión de calidad. Acentúa en la prevención de errores y en la limitación de despojos de la fase de producción.

**ISO 10012 para la gestión metrológica.** Establece los objetivos genéricos para la gerencia de los procesos de medición.

### - NORMAS ISO EN MATERIA DE SEGURIDAD:

**ISO 45001 para la seguridad y salud en el trabajo.** Es un punto muy útil para la gestión de la seguridad y la salud de los empleados en su jornada laboral, también nombrando la gestión del riesgo psicosocial en el trabajo (ISO 45003).

**ISO 39001 de Seguridad Vial.** Colaboran a que las empresas reduzcan y eliminen las incidencias y riesgos de muerte.

**ISO 26262 para sistemas de seguridad en automóviles.** Delimitan las condiciones y facilitan reglas para conseguir la seguridad pragmática en sistemas eléctricos y electrónicos.



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

#### 3.1. Análisis PESTEL.

**Tabla 1**  
Análisis PESTEL

FACTORES POLÍTICOS	FACTORES ECONÓMICOS	FACTORES SOCIALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restricción comercial en ciertos países.</li> <li>• Sanciones de tránsito.</li> <li>• Acuerdos internacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crisis financiera.</li> <li>• Impuestos.</li> <li>• Falta de suministros.</li> <li>• Inflación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identidad social y cultural de la marca.</li> <li>• Exclusividad.</li> <li>• Imagen corporativa.</li> </ul>
FACTORES TECNOLÓGICOS	FACTORES ECOLÓGICOS	FACTORES LEGALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catálogos online.</li> <li>• Última tecnología en productos.</li> <li>• Nivel de innovación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de reciclaje y sostenibilidad.</li> <li>• Cultura de reciclaje.</li> <li>• Procesos de producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad laboral.</li> <li>• Protección datos consumidor.</li> <li>• Licencias de marcas (Royalties).</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.

### 3.2. Análisis DAFO.

**Tabla 2**  
Análisis DAFO.

<b>DEBILIDADES (interno)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inestabilidad en el mundo del transporte, hay una gran incertidumbre porque los portes de transporte cambian constantemente, así como pasó con los fletes.</li> <li>• El tipo de cambio no siempre es igual, muchas veces crea un gran desembolso, produciendo muchos gastos a la hora de introducir mercancía en nuestro país.</li> </ul>
<b>AMENAZAS (externo)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En nuestro caso, todo se concentra en Amazon, empresa líder a nivel mundial. Al sustentar el 50% de nuestras ventas, es un cliente que exige mucho en todos los aspectos: licencias, intereses, una constante responsabilidad, fiabilidad...Controlan la mitad de nuestra economía.</li> <li>• La pandemia de la que estamos resurgiendo fue una de las amenazas más importante que ha podido tener la empresa a lo largo de su existencia, provocó una crisis de suministros brutal por el cierre temporal del mercado.</li> <li>• Así pues, también disponemos de un gran problema a nivel político como la guerra de Ucrania, que ha ocasionado un bloqueo comercial en el mercado europeo.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS (interno)</b>	Es una empresa líder en el sector, por eso mismo dispone de licencias únicas nivel nacional e incluso internacional.
<b>OPORTUNIDADES (externo)</b>	La empresa vende un 60% online, y va creciendo. Cada vez están más especializados en el sector, y siempre están al acecho de nuevos mercados y nuevas marcas que pueden introducir en su stock.

Fuente: elaboración propia.

## 4. PLAN DE RECURSOS HUMANOS.

### 4.1. Organigrama de la empresa.

**Figura 3**  
Organigrama empresarial.



Fuente: elaboración propia.

### Organigrama de ABC Parts Spain

ABC Parts Spain, se constituye por el anterior organigrama. Por encima de todo, tiene una gerencia, desempeñada por la misma persona que desempeña las funciones de director financiero. A su vez, disponen de una persona que se encarga de todos los procesos de calidad de los productos que distribuye la empresa y de introducir en el sistema todas las referencias de los accesorios.

Luego tendríamos todo lo que constituye el almacén, desempeñado por un jefe, luego le seguiría en la tabla jerárquica un gerente, dos administradores de pedidos y los mozos de almacén.

Un departamento de compras, financiero, informática, departamento de ventas, call center y un departamento creativo en el cual se ejecutan los procesos de marketing, comunicación y redes sociales.

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

### **-DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN. (Compuesto por tres personas).**

El departamento de administración-financiero está desarrollado por tres personas, cada una de ellas desempeña una función:

El gerente y a su vez director financiero, se encarga de pagar a los proveedores internacionales, tanto de la unión europea, como de Asia. También, llevar un balance general de lo que es la financiación de la empresa (mayoritariamente, cobros y pagos)

El segundo miembro del departamento, se encarga de facturar a todos los clientes sus albaranes y a su vez, enviárselos. Realizar cobros a clientes, y reclamar facturas y cargos. Dispone de un peso muy importante en la compañía, ya que se encarga de configurar un seguimiento de incidencias y confirmar que toda la mercancía se entregue perfectamente, a lo que sería el cliente más potente, Amazon. Amazon sustenta lo que sería el mayor porcentaje de ventas para la compañía, con un 48.67% de ventas.

Y, por último, el tercer miembro, se encarga de contabilizar facturas y que esas facturas se enlacen correctamente con las facturas de transporte, para que finalmente en la factura final se imputen esos gastos y se pueda hallar el PMC (Precio Medio de Cobro)

La empresa trabaja con grandes superficies como podrían ser: El Corte Inglés, Amazon, Feu Vert, Alcampo, Eroski...éstas sería las más usuales en la compañía. Al trabajar con grandes superficies, hay que crear un incentivo para que el enlace del cliente con la empresa, perdure en el tiempo. Por eso mismo se implantan los conocidos Rappels, un descuento que se la concede, por ejemplo, a los clientes nombrados, por alcanzar un consumo determinado durante un periodo de tiempo establecido.

Por lo que hemos indicado lo que conlleva trabajar con clientes grandes, también se convive diariamente con los royalties. Un royalty, principalmente es una licencia perteneciente a una marca. En este caso, cuando la empresa quiere vender un producto que ya pertenece a una marca, como podrían ser alzadores para niños de la marca Bob Esponja o de Hello Kitty, la empresa lo que debe hacer es proceder a la compra de ese royalty (licencia), para que toda la venta de ese producto sea legal.

Tanto el cálculo de royalties, como todo el proceso de rappels, se llevan a cabo gracias al tercer miembro del departamento de administración explicado anteriormente.

### **- DEPARTAMENTO DE COMPRAS. (Compuesto por dos personas).**

El departamento de compras está desarrollado por dos personas, el jefe de departamento y otro miembro. Entre ellas comparten muchas de las funciones que voy a explicar a continuación.

Se procede a realizar una gestión, valoración y seguimiento de todos los pedidos. Buscar e introducir en el sistema con el que cuenta la empresa, productos nuevos para llevarlos a la venta. Reunir y actualizar todos los datos de producto.

Gestionar todas las condiciones de INCOTERMS 2020, pactadas con la transitaria. Llevar un seguimiento de estimación de fechas de entrada de material.

- **DEPARTAMENTO DE VENTAS (Compuesto por cinco personas).**

El departamento de ventas está desarrollado por cinco personas, por un jefe de departamento, y cuatro miembros más que ejecutan las siguientes funciones.

El jefe de departamento también gestiona todo el apartado de call center (atención al cliente vía telefónica). Debe de dar de alta a los artículos en el sistema con el que cuenta la empresa. Enviar pedidos a clientes, a través de la plataforma de pedidos (Edicom), y volcarlos en el sistema (Navision).

Al haber tanto volumen de trabajo en este departamento, cuenta con cuatro miembros más que desempeñan las mismas funciones, pero a cada uno se le asigna un grupo de clientes diferente.

Cada producto cuenta con una ficha técnica y una ficha de seguridad. Estas fichas siempre van en cinco idiomas: inglés, portugués, italiano, alemán y español. El departamento de ventas es el encargado de cumplimentar todas estas fichas y traducirlas a todos los idiomas nombrados. En toda la empresa, al ser una empresa de importación tanto a nivel nacional como internacional, se cuenta con que todos los trabajadores saben más de un idioma, ya que en este sector es muy importante.

- **DEPARTAMENTO DE MARKETING (Compuesto por 2 personas).**

El departamento creativo (marketing, comunicación y redes sociales) está desarrollado por 2 personas, un jefe de departamento y otro miembro.

Tanto el jefe, como la otra persona perteneciente al departamento, realizan las mismas funciones.

Al ser un sector en constante desarrollo, los miembros del departamento de marketing tienen que hacer muy a menudo un estudio de mercado, para poder llegar al alcance del consumidor, poder saber qué es lo que necesita el consumidor, cuáles son sus necesidades.

- **ALMACÉN (Compuesto por 25 personas).**

El almacén es uno de los escalones más importante de la empresa. Está constituido por 25 personas: un jefe de almacén, un gerente, dos administradores y 21 mozos de almacén.

La actividad del almacén es muy compleja y no debe permitir ningún error por parte de los que desempeñan la acción. El jefe de almacén es el que se encarga de toda salida y entrada de mercancía a este. Debe cumplimentar todos los pedidos, junto al gerente y a sus dos administradores, en el sistema para que todo se pueda verificar tanto en el departamento de compras y en el de ventas.

Son los encargados de que todos los productos estén clasificados por su nombre y apellido en el sistema, y que todo se base en el método FIFO (First In, First On): primero en entrar, primero en salir; todo equiparado a los productos que se emiten o están en recepción.

El mozo de almacén, es una actividad muy poco cualificada, pero a su vez muy importante para que se puedan gestionar, enviar y recibir pedidos a la empresa. Los mozos revisan que toda la mercancía que entra y sale, para verificar que está en buen estado y seguidamente se podrá proceder a su venta, ya que en muchos casos se da, que no vienen en buenas condiciones, o simplemente no es el producto pedido por los departamentos.

**- DEPARTAMENTO DE CALIDAD/PROCESOS E INFORMÁTICA  
(Compuesto por una persona)**

El departamento de calidad/procesos e informática esta cumplimentado por una persona, pero su actividad en la compañía es fundamental.

Esta persona es la encargada de que todos los sistemas que se utilizan en la empresa, en cada uno de los departamentos, funcione y esté al día. Protege a la empresa de trolls de internet, de amenazas exteriores y consigue que todo esté muy mecanizado.

Hay un constante renuevo de máquinas en el almacén, y él es el que se encarga de hacerlas funcionar e implantarlas a la empresa. Explicarles a los mozos de almacén el funcionamiento de nuevos robots, que permiten a la empresa realizar pedidos de manera automática en un pequeño periodo de tiempo.

### 4.3. Convenio colectivo aplicable al ámbito profesional.

El convenio colectivo aplicable al ámbito profesional es el “Convenio colectivo del sector Comercio Metal” de la provincia de València.

Publicado el día 29 de junio de 2021 por la comisión negociadora, formada por los sindicatos, entre otros, Federación Nacional para la Movilidad y Consumo de UGT País Valenciano y Federación de Servicios de CCOO del País Valenciano regidos por la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo por la que se crea el Registro de la Comunitat Valenciana de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.

Lo que busca este convenio es que se cumplan tanto los derechos como las obligaciones de los trabajadores enmarcados en la actividad en empresas distribuidoras regidas en el sector del comercio metal. Por lo tanto, este convenio debe ser cumplimentado por todas las empresas que se hallen en este sector.

El convenio colectivo habla de infinidad de elementos como pueden ser: vacaciones del trabajador, derecho a huelga, pagas extraordinarias, rangos salariales en distintos grupos, dietas, contratos para la formación y el aprendizaje.

**Tabla 3**

Tabla salarial por grupos.

<b>GRUPO PROFESIONAL</b>	<b>SALARIO BASE AÑO 2021</b>
<b>GRUPO 1</b>	25.481,12
<b>GRUPO 2A</b>	22.082,20
<b>GRUPO 2B</b>	18.711,56
<b>GRUPO 3A</b>	17.462,50
<b>GRUPO 3B</b>	16.949,38
<b>GRUPO 3C</b>	15.808,38
<b>GRUPO 4A</b>	15.309,42
<b>GRUPO 4B</b>	15.172,92
<b>GRUPO 5</b>	14.242,28
<b>GRUPO 6A</b>	SMI
<b>GRUPO 6B</b>	75% SMI

Fuente: Convenio Colectivo, Comunidad Valenciana

## 5. PLAN DE MARKETING

### 5.1. Estrategia de marketing

La empresa cuenta con una web corporativa, la cual está en constante desarrollo gracias a los miembros del departamento de marketing. Se encargan de una alimentación constante de esta página. También, todos los años se procede a realizar un catálogo nuevo de productos, puesto que hay productos entrantes y otros salientes, y el departamento de marketing es el que se encarga de diseñar ese catálogo.

ABC Parts, es una empresa fabricante y distribuidora. Al ser una empresa fabricante, hay que contar con que se debe hacer un producto desde cero. El departamento de marketing, es el que ejecuta esta acción, diseña el producto desde cero, incluido su etiquetado.

También disponen de las cuentas de redes sociales, como podría ser Instagram, para tener una constante visión y feedback de clientes-seguidores.

### 5.2. Herramientas de marketing operativo

Interpretamos el marketing operativo como una estrategia en la que se enfocan las empresas, basada en la obtención de finalidades a corto y largo plazo. En cuanto a la compañía, ABC Parts, siempre intenta basarse en este tipo de estrategias, aunque todo el plan de marketing siempre está en constante auge.

ABC realiza constantes propuestas comerciales a clientes nuevos. Siguen lanzando las hojas de novedades para que todos los clientes y flota de comerciales tengan acceso a ellas, que a su vez esto ha ganado autogestión por su parte. Los banners, ofertas, puntos de venta y nuevos productos ahora son mucho más accesibles a través de la web. Por lo tanto, algunos ejemplos de tácticas y/o estrategias que pueden destacar en cuanto a herramientas de marketing operativo, entre otros, son: mejora de un sitio web, transformación del precio del producto, potenciar las promociones en redes sociales

- **PRODUCTO/SERVICIO.**

En el caso de ABC Parts, es una empresa que ofrece productos: accesorios y recambios de automoción. Algunos de los productos más vendidos podrían ser las alfombrillas, lubricantes/aceites, cadenas, perfumadores y productos de limpieza (champú, limpia salpicaderos, cueros...etc). Cabe destacar que los productos más vendidos varían según la época del año. El ranking de ventas 2023 que me ha ofrecido el jefe de ventas, indica que hasta ahora, los productos más vendidos han sido: cadenas, anticongelantes...etc, puesto que hemos salido del invierno hace nada

Todos estos productos se encuentran en el sistema Microsoft Navision guardado con una referencia. Por ejemplo, un champú de la marca *Turtle Wax*, en el sistema estará cumplimentado de la siguiente forma: TW52881.



- **PRECIO.**

Los precios que ABC Parts ofrece varían en función la marca del producto. Esto es un punto muy importante, dado que la calidad y seguridad, en productos de alto valor, están totalmente garantizadas.

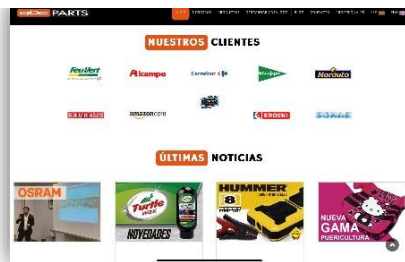
ABC Parts tiene el lujo de tener royalties (licencias) de las mejores marcas, contando con la ventaja de que es la única empresa de España posesiva de estas licencias. Estos royalties de los que hablamos tienen un coste anual muy elevado, y esto hace que los productos pertenecientes a estas licencias incrementen. Cuentan con licencias de *Sparco Corsa*, *Turtle Wax*, *Good Year*, *La patrulla Canina*, *Coca Cola*...

- **PROMOCIÓN.**

ABC Parts cuenta con diversas formas de publicitarse. Principalmente cuenta con una gran flota de agentes comerciales por toda España y Portugal, los cuales están en constante formación para complacer las necesidades del mercado, buscando que productos son los más convenientes para cada uno de sus clientes. Todos los viernes a las 8:30, la compañía convoca una reunión para todos los departamentos, y es ahí donde los comerciales exponen el estudio de mercado realizado durante la semana.

ABC Parts participa en numerosas ferias del sector, tanto a nivel nacional como internacional, entre ellas, “MOTORTEC MADRID”, “Automechanika Frankfurt”, y en Asia, “Canton Fair” y “Shangai fair”.

**Figura 4**  
Capturas de pantalla: página web/redes sociales.



Fuente: cuenta oficial Instagram ABC Parts, web coporativa. Abcparts.es

<https://www.calameo.com/read/001875969ba4cc96d2b8c?authid=td4cMq5gVIQy> (Catálogo 2022)

<https://www.calameo.com/read/001875969c299d744f59b?authid=l39v2kd4YWhR> (Catálogo de novedades 2023)

<https://www.calameo.com/read/00187596970a3bfe817da?authid=E5Kr0KgK15dm> (Últimas novedades)

## 6. DEFINICIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

### 6.1. Objetivos del puesto de trabajo.

Los objetivos que he tenido que desempeñar durante mi contrato de prácticas en el departamento de compras son los siguientes:

- Gestión, valoración y seguimiento de pedidos de compra.
- Revisión de productos en rotura (no hay stock).
- Dar de alta nuevos productos en la plataforma con la que trabajamos.
- Buscar e introducir en la empresa nuevos productos para la venta. Normalmente estos productos se buscan en el mercado asiático o americano.
- Reunir y actualizar todos los datos de productos. Casi siempre son fichas técnicas y de seguridad que van junto al producto, y tienen que tener una constante actualización para poder tenerlos a la venta.
- Gestión de transporte (marítimo, aéreo y multimodal).
- Estimación fechas de entrada de material junto a la transitaria, para así poder comunicarle al departamento de ventas la entrada de este material.
- Incidencias de transporte. Siempre hay una firme comunicación con las transitarias por si hay algún riesgo o demora, que puede afectar a la hora de entregar el material.
- Control de pago a los proveedores asiáticos y americanos.

### 6.2. Descripción de tareas.

La tarea que realicé una vez me incorporé a la compañía fue la contabilización de facturas de transporte, junto con el sistema que usa la empresa llamado Microsoft Navision. Esto consiste en volcar toda la información que nos llega de las transitarias, o cualquier medio de transporte utilizado, en Navision. Así mismo, el sistema te ofrece un numero de factura al azar para, a la hora de buscar en el archivador, tengo un detenido orden.

**Fichas de seguridad y fichas técnicas.** Todos los productos que ofrece la compañía, van junto una ficha de seguridad y una ficha técnica. Esto se trata de un tema legal, puesto que, a la hora de comercializar con aditivos y perfumadores, se debe impulsar esta normativa. Al contar con grandes clientes como: Alcampo, El corte inglés o Amazon, esas fichas deben estar en los seis idiomas con los que trabajan: español, portugués, inglés, francés,

italiano y alemán. Ya que esas grandes empresas no comercializan solo en el mercado nacional.

**Creación de productos.** ABC Parts, como he dicho antes, trabaja como un sistema llamado Microsoft Navision. Este sistema abarca toda la información de cada uno de los departamentos de la empresa, así pues, también reúne toda la información de productos y accesorios que ofrecen a los clientes. Cuentan con una manera muy peculiar de organizar estos productos en el sistema.

**Tabla 4**  
Clasificación productos ABC Parts.

CÓDIGO CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>B</b>	Productos-Activos
<b>C</b>	Productos en creación
<b>M</b>	Productos no aprovisionamiento
<b>MP</b>	Productos Marcas Propias
<b>N</b>	Productos nuevos
<b>T</b>	Productos temporales
<b>X</b>	Productos bajo pedido
<b>Y</b>	Productos descatalogados

Fuente: Microsoft Navision abcparts.es

#### Clasificación de productos en ABC Parts

Cada uno de los productos que ofrece la compañía, en Navision cuenta con su propia ficha de producto, donde recoge información como sus datos logísticos, cantidad mínima de pedido, su ficha de seguridad y técnica, partida arancelaria, su porcentaje de arancel...etc. Una de mis tareas fundamentales durante estos meses ha sido verificar que todas las fichas de producto estuvieran actualizadas y con toda la información posible. El departamento de ventas, siempre quiere que estas fichas estén completas para poder comercializarlas con sus clientes sin ningún problema.

**Partidas arancelarias/HS CODE.** Una de las labores más periódicas durante estos meses en la empresa ha sido buscar partidas arancelarias, en la página web oficial del TARIC, y sus respectivos porcentajes de arancel. Parecía un trabajo fácil, pero en una semana podían cambiar tres veces los porcentajes de arancel del mismo producto. La página del TARIC está en constante actualización, debido a las adunas, que son diferentes en cada parte del mundo, y a los aranceles; depende mucho de factores políticos y de quien gobierno en ese momento.

En principio he elegido estas labores, puesto que he considerado que podrían ser las más interesantes para explicar en un trabajo de esta magnitud. Evidentemente, no las he nombrado, pero también he realizado tareas como: revisión de mi correo constantemente, reuniones con proveedores, intercambio de correos entre distintos departamentos, cálculo de royalties

(licencias de marcas), intercambio de correos con clientes internacionales. Estas han sido mis principales tareas durante mi periodo de prácticas.

### **6.3. Relaciones.**

El departamento de compras se podría decir que está conectado con todos los departamentos de la empresa. Digamos que en ABC Parts, todos están conectado con todos, para poder llevar un buen ritmo en las ventas. Si algo se podría decir bueno de la compañía, es la relación entre los departamentos, tanto a nivel laboral como personal. Siempre pensando en ayudar al compañero, independientemente del departamento que sea. He podido respirar esa prosperidad que hay entre el personal de la empresa, ya que he conocido todos y cada uno de los departamentos de la compañía.

### **6.4. Disponibilidad.**

La disponibilidad en mi departamento es muy importante. Una de las funciones del departamento de compras es asistir a nuestra empresa en China, dos veces al año, más o menos. Acuden allí para visitar nuevas fábricas, captar nuevos proveedores y asistir a ferias. A la hora de realizar estos viajes, el trabajador que lo realiza posee una gran compensación en su nómina, puesto que estos viajes requieren un gran trabajo totalmente ajeno a su jornada laboral, y necesitan de muchas horas de dedicación, las cuales no permaneces en tu hogar, durante un largo periodo de tiempo.

### **6.5. Documentación.**

Normalmente la documentación con la que trabaja la compañía es toda o casi toda online, ya que siempre se está pensando en gastar lo mínimo en papel. Normalmente lo que he usado yo durante las prácticas ha sido la plataforma Microsoft Excel, donde abarcaba información de todo tipo: códigos arancelarios, nuevos productos, códigos EAN. También hemos trabajado con programas donde ya viene la documentación vía online, como puede ser: Microsoft Outlook y SlimsStock.

### **6.6. Ambiente.**

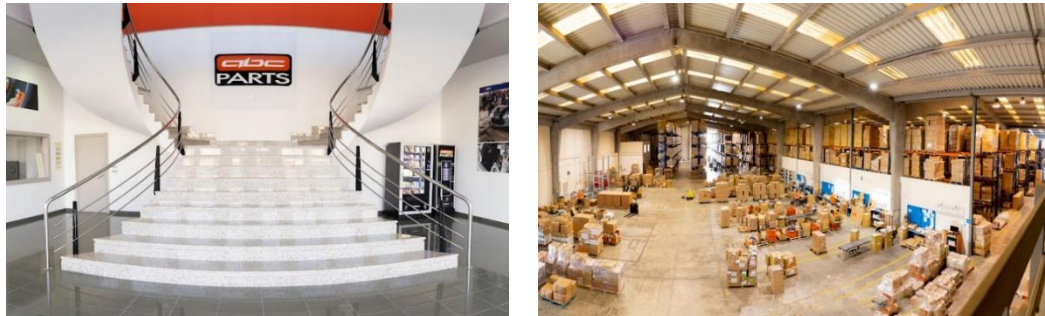
Las condiciones ambientales de mi puesto de trabajo son excelentes. El lugar físico donde se encuentra mi puesto de trabajo es un espacio diáfano, compartido con cuatro personas más, dos de ellas pertenecientes al departamento de administración y finanzas. Yo me encuentro en una mesa de unas dimensiones bastante aceptables con mucho espacio y almacenaje, con un gran ordenador que tiene una pantalla muy voluminosa, la cual en ningún momento me ha ocasionado problemas de visión o algún otro problema.

La oficina contiene mucha luz natural, gracias a los ventanales que hay que permiten que entre muy buena luz y a su vez aísla de cualquier ruido a la

oficina. No hay ningún tipo de problema con la temperatura ya que la oficina está totalmente equipada para días de mucho calor y días de mucho frío.

**Figura 5**

Imagen oficina y almacén ABC Parts Spain.



Fuente: abcparts.es

**6.7. Riesgos.**

En el departamento que yo he trabajado durante mi periodo de prácticas no hay un riesgo como tal. Es un puesto de oficina hay una escasa probabilidad de que pueda ocurrir un accidente. Sí que es verdad que los accidentes laborales están a la orden el día, en el caso de ABC Parts, sería en el almacén, donde se puede dar la casualidad de que haya una caída, una caja se caiga en un pie o incluso a la hora de usar la maquinaria haya un atropello entre personal. Por eso mismo, para que no ocurra o se intenta prevenir esta clase de sucesos, la empresa somete a los mozos y trabajadores de almacén a constantes cursos de prevención de riesgos, impulsados por un monitor.

De esta manera lo que puede llegar a pasar en los empleados de oficina sean tropezos por algún cable, lesiones por mala postura a la hora de estar sentados cara el ordenador...etc. Sin embargo, las tareas de oficina no hacen que ningún empleado se exponga a ningún tipo de riesgo.

**Figura 6**

Imagen sobre riesgos en oficina



Fuente: Fece.com

### **6.8. Dedicación.**

Todos los trabajadores de ABC Parts tienen el mismo horario laboral de 7:00 a 15:00. Tanto a la entrada como a la salida, los empleados están obligados a fichar, o bien con la huella o con una tarjeta.

En cuanto a los descansos durante la jornada laboral, los trabajadores del almacén, al ser un trabajo físico, disponen de diez minutos para café a las 9:30, luego a las 10:00, media hora para almorzar y a las 12:30 vuelven a tener diez minutos para café o lo que ellos quieran. Mientras que en oficinas no hay unos descansos estipulados como tal. Pueden parar durante la mañana más o menos cuando quieran, aunque muchos de ellos almuerzan en la misma zona de trabajo, y a lo largo del día paran cinco o diez minutos cuando quieren.

### **6.9. Integración.**

Para poder cubrir todas las exigencias y expectativas del puesto, hace falta una gran formación. Como he nombrado antes, hace un tiempo hubo una gran renovación de plantilla, con gente mucho más preparada: especializada en negocios y relaciones internacionales, idiomas y financiación internacional. Todos mis compañeros de departamento cuentan con una carrera universitaria (cursada en inglés), titulados en masters, y numerosos cursos que han ido realizando durante su vida laboral.

Digamos que si hay un plan de acogida a la hora de contratar a gente. Durante un periodo de dos semanas se deja a la persona contratada que aprenda todos los sistemas con los que trabaja y pregunte al personal, las veces que se le venga en gana, sobre cualquier duda que pueda tener, puesto que nadie nace aprendido. Si ha pasado este periodo de prueba, siendo que se le ha mirado con lupa y estudiado minuciosamente, podrá saber si al final ha sido contratado o no ha superado el periodo de prueba.



## 7. REFLEXIÓN FINAL

Tras la investigación del mercado de accesorios y recambios de automoción, he conseguido brindar una imagen detallada de cuál es la situación del sector en la actualidad, tanto a nivel nacional como internacional, debido a haber realizado las prácticas en esta compañía.

En cuanto a la estructura del trabajo, se puede contemplar todo lo que conlleva el sector de comercio metal. ABC Parts es una empresa líder en el sector, ya que contiene en su poder numerosos royalties de unas condiciones más que considerables. Según el director general de la compañía: “ABC Parts es una empresa en pleno auge, no hay más que ver la facturación anual”. También, cabe resaltar sus grandes clientes, la fidelidad y fiabilidad que tienen en la empresa es admirable, las cifras hablan por sí solas. Cada día, por parte de los trabajadores, se intenta hacer una mejora en todos y cada uno de los procesos, así mismo el cliente final, vuelve a confiar en la compañía.

En lo que respecta a la labor que he desempeñado en el puesto de trabajo que me asignaron, en el departamento de compras (purchasing department). Cabe destacar la importancia de este departamento en una empresa de este calibre, porque gracias a mis compañeros, la empresa siempre está en constante desarrollo.

Dar las gracias por la oportunidad brindada que se me ha ofrecido al poder realizar las prácticas en una empresa de dichas magnitudes. Considero el aprendizaje constante por parte de mis dos compañeros, y la confianza que han depositado en mí, he podido asentar los conocimientos y estudios adquiridos por parte del centro profesional de la Universidad Europea. Ha sido una experiencia muy enriquecedora, la cual he permanecido acompañado en todo momento.

Agradecer a mi instructora de prácticas, Susana Sánchez, me ha tendido la mano para todo, y se ha ocupado personalmente de que me sintiera como en mi casa y no me faltara de nada, gracias de corazón. También dar las gracias a Mar Tarín y Enrique Corona, mis tíos, jefa de departamento de ventas y director general. Habéis conseguido que esta experiencia se convirtiera en un reto personal que nunca voy a olvidar, porque: “¿En quién se puede confiar para dirigir el negocio de la familia que no sea la familia?” Bajo esta premisa, gracias de corazón.

Mencionar también a mis profesores: Isabel, Nuria, José, Juan Carlos, Sonia, Jelena. No sabéis lo apacible que ha sido para mí, asentar esos conocimientos adquiridos en vuestras clases, gracias.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

ABC Parts Spain- <https://tienda.abcparts.es/>

Tendencias del sector- <https://www.acceptmission.com/>

Estructura empresarial- <https://www.lexington.es/>

Cultura de la empresa: imagen corporativa. <https://tienda.abcparts.es/>

Convenio colectivo Generalitat Valenciana- <https://www.ccoo-servicios.es/>

Herramientas marketing operativo <https://www.becas-santander.com/es/blog/marketing-operativo.html>

Ministerio de Trabajo y Economía Social- <https://www.mites.gob.es/>

Control de calidad y seguridad- <https://www.sernauto.es/>