

TRABAJO FINAL DE
GRADO
SOBRE EL ANÁLISIS Y
EVOLUCIÓN DE LA
EMPRESA TRANSITARIA
ALTIUS S.L.



Nombre: José Andrés Concepción Torres.
Responsable de empresa: Alicia Ruiz Esteller.

Índice



1. Resumen.	03
2. Antecedentes y contextualización de la empresa.	04
2.1. Actividad de la empresa y su ubicación en el sector	04
2.2. Estructura y organización empresarial del sector.	06
2.3. Tendencias del sector.	08
2.4. Misión, visión y valores.	11
2.5. Cultura de la empresa.	11
2.6. Sistemas de calidad y seguridad.....	12
3. Análisis del entorno general y específico.	14
3.1. Análisis P.E.S.T.E.L	14
3.2. Análisis D.A.F.O.	18
4. Plan de recursos humanos.	20
4.1. Organigrama de la empresa e identificación de funciones.	22
4.2. Procedimientos de trabajo.	22
4.3. Convenio colectivo aplicable.	24
5. Plan de marketing.	24
5.1. Estrategia de marketing	24
5.2. Herramientas del marketing operativo.	25
6. Definición del puesto de trabajo.	28
6.1. Objetivos del puesto de trabajo.	28
6.2. descripción de las tareas.	28
6.3. Relaciones internas.	29
6.4. Disponibilidad.	30
6.5. Documentación.	30
6.6. Ambiente.	31
6.7. Riesgos del puesto.	32
6.8. Dedicación.....	32
6.9. Integración al puesto de trabajo.	32
7. Conclusión.	33
8. Bibliografía.	34



1. Resumen.

En el trabajo aquí presente, se describe y se revisa de forma ardua, los aspectos estructurales, económicos y sociales, de la empresa transitaria Altius S.A. , tocando temas como el papel que cumple en el sector y como este último, la afecta en diversas formas, estudiando la lista de influencias internas y externas, con las que cuenta Altius, para lograr plantear y establecer buenas estrategias empresariales, tanto desde una perspectiva organizacional interna, como desde una perspectiva más enfocada en la consecución de objetivos de visibilidad y promoción.

En un principio, para lograr confeccionar esta redacción sobre la empresa y mi experiencia dentro ella, tuve que hacer empleo de herramientas de investigación y recabación de datos, con las cuales pude extraer información relevante para su posterior análisis y desarrollo, siendo estos dos últimos, los principales objetivos del trabajo. Primeramente, investigamos su trasfondo y recorrido como empresa. Con el objetivo de entender su estructura y forma de organizarse internamente, tanto en el sector nacional, como en el internacional. Cuando su esquema empresarial estaba claro, proseguimos a profundizar en aspectos como, el estudio del ámbito laboral, en donde veremos la situación actual de las empresas de forwarding, viendo que, se encuentran bajo una amenaza constante por parte de las navieras, que intentan integrar la logística de transporte internamente y dejar de lado a este tipo de empresas, esto, sumado a las grandes intenciones recaudatorias de la administración pública, ponen en gran riesgo la estabilidad del sector. Ya acabando, analizamos también, las metodologías necesarias para realizar las funciones comunes de una transitaria y los requerimientos que se necesitan para emitir ciertos tipos de documentación, junto con la tramitación de certificados y permisos. Finalmente, se elabora un análisis detallado del puesto de trabajo asignado al alumno, en el cual, se desglosa de manera exhaustiva, todos los aspectos que define el puesto otorgado, tales como, funciones, objetivos, grado de implicación necesaria, y demás aspectos que ayudan a comprender la naturaleza del cargo dentro de la empresa.



2. Antecedentes y contextualización de la empresa.

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

La empresa Altius S.A. es en concreto una transitaria perteneciente al Grupo Dávila, el cual fue fundado en 1917, este es un grupo de reconocido prestigio en el sector marítimo español por su largo recorrido prestando servicios como estibadores, armadores agentes de aduanas, transitarios y almacenistas. Es una empresa 100% española, la cual sigue una filosofía de visión global y acción local.



La actividad laboral de Altius S.A. está comprendida dentro de la clasificación nacional de actividades económicas (CNAE) con el código numérico #63400#, el cual engloba a todas las empresas que realizan la organización de transporte de mercancías, ya sea mediante tierra, mar o aire, junto con la aceptación de consignas individuales o de grupo, la gestión de actividades de logísticas relacionadas con la mercancía, al igual que la obtención y emisión de documentos aduaneros y de transporte.

En cuanto a la ubicación de Altius S.A. en el sector, he de diferenciar entre el sector nacional y el internacional, para poder dar una visión mas objetiva de su posicionamiento.

En primer lugar, quiero hablar del posicionamiento de Altius S.A. desde el ámbito nacional, con la intención de explicar de mejor forma la evolución y el crecimiento que ha tendido desde sus inicios. Empezando por el motivo de su creación, Altius S.A. en un principio era un departamento del Grupo Dávila, pero con el paso del tiempo y el incremento de las operaciones nacionales e internacionales los directivos vieron viable la escisión del departamento de forwarding y aduanas, de este modo en el año 1999 nace en la provincia de Pontevedra, específicamente en Vigo, Altius S.A. como una empresa dedicada exclusivamente a las actividades transitaras.



Actualmente tiene su central corporativa en Madrid y cuenta con 10 sedes a lo largo de todo el territorio español.

ALTIUS ESPAÑA



ALGECIRAS → BARCELONA → BILBAO → LEÓN → GIJÓN → MADRID → SEVILLA → VALENCIA → VIGO → ZARAGOZA



Sin embargo, como ya he mencionado antes, también cuenta con una gran presencia internacional, la cual se centra sobre todo en Norteamérica y Sudamérica, estando las mayorías de sus sedes en estas zonas, las cuales nacen gracias al gran impulso de las relaciones que creó la central de Altius en Estados Unidos con los países en donde veía mayor oportunidad de negocio.

ALTIUS GLOBAL



ALGECIRAS → BARCELONA → BILBAO → LEÓN → GIJÓN → MADRID → SEVILLA → VALENCIA → VIGO → ZARAGOZA → LIMA (PERÚ)
SANTA CRUZ DE LA SIERRA (BOLIVIA) → BUENOS AIRES (ARGENTINA) → SANTIAGO DE CHILE (CHILE) → LA HABANA (CUBA) → MIAMI (EE.UU.)

* Members of the World Cargo Alliance, Logistics Network and Perishable Logistics Specialists Network offering worldwide services.





2.2. Estructura y organización empresarial del sector.

Actualmente las empresas utilizan una forma de organización y estructura interna que les ayude o facilite el cumplir sus funciones y llegar a sus objetivos, cada empresa es libre de elegir el estilo de organización y estructura que mas se amolde a ellos, con la finalidad de establecer de manera clara los puestos de trabajos y los departamentos, los niveles de autoridad, y la interacción que hay entre los distintos niveles. Así todos los integrantes de la empresa pueden conocer su papel y cuáles son sus responsabilidades, facilitando el flujo de información entre los departamentos y agilizando los procesos internos y externos.

Generalmente, cuando hablamos de estructuras organizativas, diferenciamos entre dos variantes principales, las cuales son estructura centralizada, en donde los cargos directivos sobresalen por encima del resto de integrantes y asumen las responsabilidades, y la estructura descentralizada en la que los altos cargos delegan las responsabilidades a niveles inferiores.

No obstante, dentro de estas dos variantes generales, existen aún algunas clasificaciones de estructuras más específicas, en donde se aprecian todas las formas de estructurar una empresa y nos muestra que no hay una formula única de hacerlo.

En un principio tenemos a una de las estructuras más comunes en la actualidad, la estructura jerárquica, la cual se fundamenta en la creación de departamentos los cuales están supervisados por uno o varios cargos superiores, este estilo destaca por tener perfectamente definida la autoridad y ser de carácter centralizado, pero puede también ser un inconveniente, ya que no permite a los cargos inferiores tener autonomía para tomar decisiones. Por estos factores se dice que es el más aplicado en empresas con superficies de pequeña y mediana escala.

Ahora, vemos otro tipo de estructura empresarial, que se identifica muchas más con el carácter descentralizado, es la estructura funcional, la cual parte de dividir la empresa en funciones generales, colocando a un jefe de sección por departamento y que prima la especialización de los trabajadores.



Ya finalizando, nos encontramos con una estructura empresarial que se organiza dividiendo sus funciones y responsabilidades, esta es, la estructura por división, y se basa en organizar a los empleados mediante la asignación de tareas dentro de un ámbito específico, es decir que se dividen el trabajo entre ellos teniendo en cuenta divisiones como productos, zonas geográficas y por clientes, de este modo cada empleado se encarga y se especializa en un mismo sector.

Por último, tenemos un estilo de estructura empresarial bastante interesante, la estructura matricial, esta se define como la combinación de estructuras funcional y por división, en donde los empleados forman parte de dos cadenas de mando diferentes, por una parte, la de su departamento funcional y por otra la de su división. En esta estructura la toma de decisiones y la transmisión de información es más rápida, pero también trae inconvenientes tales como la presencia de dos autoridades, lo que puede generar complicaciones en ciertas ocasiones.

Sintetizando toda esta información podemos utilizarla para analizar a Altius S.A. y deducir su organización y estructura. Primero que todo, hay que decir que Altius se denomina jurídicamente como una sociedad anónima (S.A.), esto le otorga una capacidad jurídica, pero no la capacidad de obrar por si sola, ya que, ha de ser administrada por un órgano o entidad que la represente, y en donde se limita la responsabilidad al patrimonio neto personal de la sociedad.

Una vez ha quedado claro todo esto, podemos explicar la estructura y organización interna de Altius S.A., la cual puede decirse que utiliza una estructura matricial, puesto que Altius trabaja por departamentos, dividiendo todo en funciones generales y asignando un jefe de sección. Los departamentos que existen actualmente en la sede de Valencia son: departamento de aduanas, departamento de forwarding (importación y exportación), departamento de perecedero, departamento comercial departamento de ventas, y, por último, departamento de facturación. En todos estos departamentos hay un jefe de sección dirigiendo al resto. Sin embargo, también nos dividimos el trabajo por clientes, zonas geográficas y modalidades de transporte, como, por ejemplo: en mi caso, en el que trabajo en el departamento de forwarding en exportación, pero solo realizo exportaciones marítimas, cuento con mis propios clientes con los que solo trata



mi persona, que me han sido asignados por el comercial de la zona y tengo dos autoridades claras, una es la Grand Manager que supervisa a todos los departamentos, y la otra es la Traffic Manager que supervisa mi trabajo llevando expedientes de exportación. Así de esta forma, se ha dado una visión más clara, aunque general, de la forma en la que opera internamente Altius S.L., más adelante nos adentraremos en cada departamento y veremos la correlación que existe entre ellos.

2.3. Tendencias del sector.

Hoy en día, el sector transitario está atravesando por varios acontecimientos a nivel mundial, los cuales no tienen precedente alguno, tanto en el ámbito social, como el económico, y el tecnológico. Por lo que ahora nos enfocaremos en la situación actual de estos ámbitos y analizaremos sus tendencias a futuro.

Como he comentado antes, el sector transitario se está enfrentando actualmente a situaciones y retos que ha de saber sobrellevar, adaptándose a ellos y superándolos, una de estas situaciones es la digitalización de los procesos propios de una empresa transitaria, que pone en riesgo la supervivencia del sector transitario y su productividad tal y como lo conocemos. Todo esto es debido a que cada vez hay mas compañías navieras que declaran sus intenciones de dirigirse al cargador directamente, es decir, al cliente final. Esto aunque pueda parecer difícil de conseguir debido al desconocimiento del cliente final, en cuanto a procedimientos de transporte, documentación aduanera, de gestión interna y sobretodo de reacción ante situaciones de bastante dificultad logística, sin mencionar la falta de recorrido, años de experiencia, y clientes que confían plenamente en sus transitarios, es posible hoy en día gracias a la digitalización de los procesos en el seno de su organización, donde cuentan con su propio estándar interno o su propia metodología, que hacen que la gestión de varias partes del transporte de mercancías se simplifiquen enormemente. Los impulsores de esta nueva corriente afirman que no pretenden desplazar a los transitarios ni transportistas, sino facilitar el contacto directo con el cargador, convirtiéndose en una puerta de entrada mas económica y transparente para estos profesionales. Sin embargo, esta corriente de digitalización y simplificación de procesos, a pesar de lo que dicen sus impulsores, si que podría significar un riesgo importante para los transitarios, afectando la productividad, ya no solo de la



empresa transitaria en sí, sino también de un cúmulo de empresas que forman parte del mismo proceso. Esta situación ha generado que las partes afectadas como, autoridades portuarias, otras navieras y demás operadores del sector, ofrezcan a sus clientes cada vez más servicios de información en sus plataformas (Track and Trace de contenedores, cotizaciones automáticas, entre otros...), todo esto en aras de la transparencia, brindando datos que anteriormente estaban reservados solo para transitarios. Todo esto nos indica que el sector transitario está apuntando en convertirse en un sector mucho más accesible, transparente e intuitivo, lo que significa que, personas que anteriormente no se introducían o no veían necesario para sus negocios estas vías de expansión, tal vez por su desconocimiento o falta de confianza en el proceso, ahora podrán ver de manera simplificada e inclusiva cada paso de su operación, atrayendo a un gran número de potenciales clientes, aumentando la productividad significativamente para estas empresas. No obstante, para lograr esto se necesita realizar grandes inversiones de capital en programación web y estudio de big data, por lo que está claro que no será fácil para todos, pero ciertamente, puedo decir que esta es la dirección a la que el sector transitario se dirige en un futuro próximo.

Ahora, económicamente hablando, este sector también se encuentra con ciertos inconvenientes que afrontar actualmente, estos también amenazan su actividad laboral y podrían significar un cambio drástico en el transporte de mercancías. Empezando por los 2 duros años de pandemia que azotaron al sector de manera sin igual, luego, acontecimientos impactantes como el bloqueo del canal de Suez, el inicio del Brexit y la más reciente guerra entre Rusia y Ucrania. Sin duda alguna, todo esto ha dejado una situación de inestabilidad en el sector que ha pasado factura a muchas empresas intervinientes, dejando incluso a muchas en quiebra. Y además de todo, las empresas que pudieron aguantar y sobrevivir a todas estas situaciones ahora se enfrentan a dos grandes problemas, en primer lugar, la actitud por parte de los cargadores y receptores de mercancías, en relación a la falta de control por parte de los transitarios en la cadena de suministros, puesto que hoy en día, se están produciendo una gran cantidad de retrasos de cargas, no disponibilidad de equipos y una trazabilidad que destaca por inexactitud y en ocasiones ausencia, y aunque está claro que los transitarios no son los culpables de esto, esta situación ha proliferado en un justificado descontento por parte de



los usuarios, que lamentablemente pagan los transitarios que prestan estos servicios. En segundo lugar, vemos que como he mencionado en párrafos anteriores, la decisión de los grandes armadores como Maersk, CMA-CGM, ZIM y Cosco de entrar a formar parte de la logística integral, aspirando a cubrir toda la oferta de servicios que requieren los cargadores y receptores, que es lo mismo a decir, una logística *end to end*, incluyendo no solo el transporte del contenedor, sino también la gestión de la documentación mediante plataformas electrónicas operadas por blockchain, pero aunque todo esto suene muy prometedor, sigue siendo una tarea muy difícil de cumplir, sin mencionar que las empresas transitarias y demás operadores intervinientes se impondrán a esto rotundamente, tomando medidas y adaptándose todo lo posible para no quedar atrás en esta lucha impulsada por la digitalización y automatización.

Una vez hemos ya hablado de las tendencias del sector desde un punto de vista económico y de productividad, me gustaría analizar los rasgos organizativos de las transitarias y de cómo pueden llegar a evolucionar en un futuro, llegando incluso hasta el punto de modificar algunos pensamientos o ideas que tenemos sobre ellos. Para comenzar, quisiera dejar en claro que todas las transitarias exitosas, trabajan en equipo y prácticamente podrían compararse al engranaje de un reloj, debido a que la función que cumple cada departamento es crucial para que las operaciones se lleven a cabo de principio a fin de manera correcta y por consiguiente la transitaria tiene éxito. Sin embargo, hoy en día el sector se dirige a un punto en donde lo que predominará en un futuro serán los contactos que tengas y las influencias que puedas obtener dentro del sector, y sobretodo personas con don de gente, amigables y muy sociables, capaces de obtener clientes con mucha facilidad y crear lazos laborales con otras empresas colaboradoras, evidentemente esto son rasgos que deberán tener las personas aparte de la preparación y formación tradicional necesaria para ser un transitario.

Finalizando ahora estos análisis sobre las tendencias del sector, me agrada hablar de un último ámbito, y este es el de la empleabilidad que hay actualmente en las empresas transitarias a nivel mundial. Para todos es evidente que el comercio internacional es algo muy difícil de detener, puede que tenga sus fallos e inconvenientes puntuales, pero a no ser de casos extremadamente caóticos y fuerza mayor, que afecten al mundo entero por igual



(la reciente pandemia), es muy difícil que se dejen de realizar negocios y que paren la comercialización de mercancías a nivel mundial, por este motivo convertirse en transitario o en un empleado de cualquiera de las empresas intervinientes de transportes, siempre ha sido una opción acertada, puesto que actualmente hay una gran tasa de empleabilidad en empresas transitorias y cada vez más se están creando nuevos proyectos innovadores a gran escala por parte de los gobiernos para impulsar el crecimiento de los puertos, de las instalaciones y por consiguiente de la economía. Por tanto, mientras se siga comercializando mercancías y siga habiendo una necesidad de operarios de tráfico para llevar esas mercancías desde su punto de origen hasta su destino final, no habrá que preocuparse por la empleabilidad dentro del sector.

2.4. Misión, visión y valores.

Altius S.A. es una empresa que desde el principio ha tenido muy claro cuales son sus principios y metas. En concreto Altius tiene como misión fundamental, aportar inmediatez, transparencia y calidad en la diversa oferta de servicios que prestan en la cadena de suministro de sus clientes, trayendo consigo la completa tranquilidad de pertenecer a un grupo con una incuestionable solvencia financiera, como es Grupo Dávila.

En cuanto a su visión como empresa, Altius planea posicionarse como el referente español dentro del sector de transporte internacional, buscando siempre la excelencia de sus trabajadores y aportando soluciones reales que reduzcan los costes a nuestros clientes.

Y por último mencionar, que los valores esenciales que fomenta Altius S.A. son flexibilidad, creatividad, y sobretodo credibilidad.

2.5. Cultura de la empresa.

En Altius S.A. la cultura empresarial que se fomenta es la del trabajo en equipo, apoyándose entre todos para poder ofrecer el mejor servicio del mercado, destacando por su gran calidad, seguridad e inmediatez, en donde se ofrece una tranquilidad a los clientes, respaldada por la gran profesionalidad y compromiso de los integrantes de Altius S.A., esto ha evocado en la creación de un



ambiente de trabajo muy familiar y eficiente, en donde es muy sencillo ofrecer un servicio de calidad con el que todos los clientes queden satisfechos.

2.6. Sistemas de calidad y seguridad aplicables al sector.

Algo que también está muy presente en la empresa Altius S.A., es el compromiso de una mejora continua y progresiva de los servicios que presta y las garantías de seguridad brindan al cliente una completa satisfacción y seguridad.

En concreto, Altius S.A. cuenta con el cumplimiento de diversas normas de calidad que certifican y corroboran la veracidad de su trabajo.

Para empezar, Altius cuenta con la certificación **ISO 9001 de calidad**, esto quiere decir, que el sistema de gestión ha sido auditado y encontrado conforme con los requisitos que impone esta norma, referente a la gestión aduanera, logística, de transitarios y fletamentos.



También entre las certificaciones de calidad con las que cuenta Altius, encontramos el certificado **ISO 14001 Medioambiental**, en donde estipula, que se cuidan los aspectos resultantes generados por sus actividades, y se promueve la protección del medioambiente y la prevención de la contaminación, mediante la optimización de recursos y el aprovechamiento de la gestión de residuos.



Continuando, he de mencionar que, Altius del mismo modo posee el certificado **ISO 14064 de verificación de huella de carbono**, en donde después de revisiones y pruebas de todas las instalaciones, se determinó que Altius cumple con los requisitos estándares.



Por último, dentro de las muestras de calidad profesionales que tiene Altius de cara al público, nos encontramos con que cuenta con el certificado de operador económico autorizado (AEO), este es un título otorgado a los operadores económicos comunitarios cuando la Unión Europea los considera individuos o entidades de confianza, teniendo que demostrar eso a largo de sus actividad profesional en el ámbito aduanero.



Las diversas ventajas que te puede aportar ser un representante aduanero con certificación AEO son, primero que todo, un tratamiento especial o prioritario en ocasiones en las que sea necesario realizar un control o inspección aduanera. Esto conlleva, tener menos controles de tipo documental y físico en todas las aduanas del territorio europeo, teniendo también la oportunidad de presentar las declaraciones sumarias de entrada y salida con unos requerimientos reducidos de entrega de datos, y gozar de unas relaciones con las autoridades aduaneras muy beneficiosas comunicativamente, las cuales hacen que puedas operar de manera más ágil y fluida. Pero, para contar con estas ventajas de operador AEO, antes deberás de cumplir con los siguientes requisitos que establece el código aduanero de la unión (CAU), en donde tendrás que tener primeramente, un historial gratificante referente al cumplimiento de las exigencias aduaneras y fiscales, así como no tener antecedentes por cometer delitos económicos, junto con un sistema informático adecuado para realizar todas las gestiones, al igual que gozar de un buen nivel de competencia, profesionalidad y protección, y por ultimo, tener una buena solvencia financiera, la cual pueda ser auditada y comprobada.



3. Análisis del entorno general y específico D.A.F.O y P.E.S.T.E.L.

El entorno general es conocido por agrupar el estudio de ciertos factores claves que afectan por igual a todas las empresas de una determinada zona, para llegar a conocer más a fondo estos factores que intervienen en el sector, existe el estudio del análisis P.E.S.T.E.L. (político, económico, sociocultural, tecnológico, ecológico y legal), este modelo proporciona una lista de influencias externas que tendrá que tener en cuenta la empresa para basar su estrategia.

3.1. Análisis P.E.S.T.E.L.

Políticamente hablando, podemos discernir que actualmente hay ciertos rasgos que preocupan a las empresas transitarias y a los usuarios de estas mismas, el motivo de esto, es debido a que se exige a estas empresas que ejerzan de garantía de seguridad y cobro de las operaciones de tránsito internacional, asumiendo responsabilidades de todo tipo que, a mi modo de ver, exceden lo que debería ser el sentido común. En adición a esto, el desmesurado afán recaudatorio por parte del gobierno que cada vez asfixia más a todos los sujetos intervinientes de las operaciones, acaba en el resultado de una gran cantidad de enormes prejuicios para la cadena logística y que, además, ponen en riesgo la tan necesaria libre competencia. Esto puede ser un impedimento para muchas empresas que internacionalizan sus productos o que tengan pensado en hacerlo, puesto que, no solo deberán de luchar contra los mercados extranjeros y contra los obstáculos que presenta una internacionalización, sino que también, deberán de preocuparse por las políticas internas de su país que afectan sus estrategias empresariales, en lugar de ayudarlas a tener éxito.

Ahora, enfocando el análisis general de las transitarias desde una perspectiva económica, quisiera empezar por el principal problema al que se enfrentan estas empresas y el sector de transporte de mercancías en general, el cual es, el aumento sin precedente de los fletes, producido por la actuación de algunas navieras, aprovechando la delicada situación postpandemia, en donde no se ha visto a ninguna autoridad internacional por la labor de frenar y regular esta situación, llegando incluso, a haber casos como el de Estados Unidos que considera que las subidas de precios desmesuradas no son un hecho punible y por tanto no es necesario



realizar investigaciones para descubrir las causas, si es que las hay. Toda esta situación frenética ha puesto a las cadenas de suministro en un estado muy tenso, en donde incluso, los análisis sobre los mercados marítimos indican que cada vez menos empresas serán capaces de afrontar o asumir el aumento de estos fletes, teniendo que trasladar el coste al consumidor, poniendo en gran peligro la inflación global de los mercados, desestabilizando los mercados mundiales, los cuales aún no han sido capaces de recuperarse de la reciente crisis por completo. Por otro lado, el sector transitario también ha de afrontar viejos obstáculos, tales como, la tendencia al gigantismo de los buques, la especulación sobre la creación de alianzas marítimas entre navieras y sus estrategias a futuro de integración de negocios, sin contar con, las guerras comerciales, las medidas proteccionistas de los países que imposibilitan la comercialización de ciertos productos y todos los movimientos que se realizan en contra de la globalización. Todos estos factores imponen nuevas exigencias a los puertos y también a los transitarios, en donde de no ser por la capacidad de adaptación y de reacción a situaciones límites de gestión logística, que tienen todos estos profesionales, el sector habría acabado en una crisis de grandes magnitudes de la cual sería muy difícil de salir. Una de estas medidas que se han tomado para sobrellevar estos obstáculos, son el plan de recuperación diseñado por el puerto de Barcelona que cuenta con unos fondos valorados en 43 millones de euros y con el que se quiere dar esperanza y nuevas oportunidades, con el objetivo de brindar prosperidad para todos.

Tras habernos adentrado en los aspectos políticos y económicos del sector, procederemos ahora a ver un factor también muy importante y por el cual se rigen la mayoría de los mercados, y es el estudio sociocultural, este, nos permite comprender los comportamientos de las personas, sus costumbres y gustos, con el fin de entender las causas y motivos de los diferentes flujos operacionales que se crean alrededor del mundo. En concreto me gustaría mencionar un rasgo clave a analizar, este es, los destinos de las exportaciones en donde se concentran el mayor número de movimientos, en donde se puede ver que España actualmente es muy dependiente de 5 países, teniendo a Francia como el país más receptor de exportaciones españolas en el año 2021, con una cifra de anual de 43.892 millones de euros, posterior a este, tenemos en orden de mayor flujo de operaciones a, Alemania, Italia, Portugal, Reino Unido, y finalmente el resto del mundo. Estos datos pueden ser usados para estudiar los mercados de estos países y realizar nuevas estrategias que puedan



lograr mejores resultados en los años siguientes, siendo beneficioso tanto para las empresas nacionales que exportan su producto como para las transitarías que ayudan y asesoran a dichas mismas en el proceso de transporte de sus mercancías.

A continuación, entraremos en el análisis de un aspecto más actual del sector, que está en constante desarrollo y por el que se está mostrando un gran interés en su innovación a nivel mundial, este aspecto es, el tecnológico. Ahora bien, como sabemos todos, es bastante común que las cosas en la actualidad evolucionen, mejoren y rompan los límites de lo que era posible en el pasado, esto, también sucede en el caso del sector transitorio, en donde se debe de incentivar la formación continua y de calidad a los nuevos profesionales, puesto que se vienen tiempos en donde tendrán que ir absorbiendo y adaptándose a las innovaciones tecnológicas que están transformando nuestro sector ahora mismo y que lo harán aún más en el futuro. Algunas de estas innovaciones ya están más cerca de lo que parecen, ya que, hay empresas que están empezando a utilizar sistemas como blockchain para gestionar su documentación interna y de este modo estar seguros ante ataques de hackers y ciberdelitos, impresiones 3D para tener muestras de productos sin tener que realizar envíos lejanos y tardíos, la incorporación de vehículos autónomos que pueden estar funcionando sin parar, acortando los tiempos de transporte y por último, la red 5G que promete mejorar el funcionamiento de las webs y facilitar la comunicación a nivel mundial.

Siguiendo con el desglose de factores que afectan el entorno general de este tipo de empresas, tenemos al factor ecológico, el cual debemos de tener muy presente dentro del sector hoy en día, puesto que, sino tenemos cuidado y tomamos medidas para preservar el medio ambiente, acabaremos con él eventualmente, como resultado de toda la contaminación y desperdicio de recursos que genera esta actividad laboral. Por tanto, los puertos y sus comunidades portuarias debemos ser precursores de cambio en este ámbito, para ser capaces de cumplir con los objetivos que plantean las organizaciones para frenar la contaminación y cuidar de nuestro medioambiente, algunos de estos objetivos son derivados del Green Deal europeo y de la reciente revisión de compromisos a medio y largo plazo llevada a cabo por la Unión



Europea, que se ha visto obligada a actuar por la rápida y atemorizante emergencia climática. Algunas medidas que se han planteado por estas iniciativas para contrarrestar los efectos dañinos de la polución, han sido, por ejemplo, la investigación y búsqueda de fuentes de energías renovables, dejando atrás los medios de transporte a base de combustión e invirtiendo en su lugar por motores eléctricos, que sean capaces de aportar la sostenibilidad que tanto anhelamos.

Por último, dentro de este análisis de influencias externas, tenemos al factor legal, que marca las bases y reglamentos estipulados por las autoridades, que deben de seguirse para operar de forma correcta dentro del ámbito nacional e internacional. Para empezar, quiero destacar que actualmente este sector representa más del 10% del PIB nacional y, la Administración en lugar de adoptar medidas para potenciarlo y fomentar su incremento comercial, se dedica a poner obstáculos y barreras de manera continua que dificulta que los representantes aduaneros operen tranquilamente, dejando claro que su única finalidad es la de obtener mayores ingresos, obligando a un colectivo completamente inocente a responder por las deudas de sus clientes. Esto lo han dejado claro en su última propuesta de proyecto de ley (la Ley 11/2021), la cual fue publicada en el BOE el 10 de julio, esta ley, establece en su exposición de motivos, que la finalidad de la misma es, por un lado, incorporar a la legislación española el Derecho de la Unión Europea, para evitar la elusión fiscal y, por otro lado, introducir cambios en la regulación de parámetros de justicia tributaria, para contribuir en la lucha contra el fraude fiscal y reforzar el control tributario aún más. Sin embargo, el legislador también pretendía aprovechar esta Ley para modificar el régimen jurídico aplicable a los representantes aduaneros, por motivos lejanos a la lucha contra la elusión fiscal y que únicamente tenían como meta, saciar el afán por recaudar de la Administración a costa de golpear fuertemente a todo un sector económico. En concreto, las modificaciones planteadas en el Proyecto de Ley más gravosas para el sector eran, por una parte, en relación con el impuesto sobre el valor añadido, en donde se eliminaba la limitación de la responsabilidad tributaria de los representantes aduaneros por sus gestiones realizadas dentro de recintos aduaneros, de modo que pasarían a ser responsables de las deudas tributarias que se pusieran de manifiesto como consecuencia de los impagos de terceros. Todo esto demuestra que, no se está realizando ninguna mejora en la lucha contra el fraude, sino que, lo que la Administración buscaba era asegurarse del cobro



de las deudas tributarias pendientes por parte de un tercero. La modificación propuesta suponía un claro riesgo para la actividad de todos los representantes aduaneros, puesto que su estabilidad financiera y supervivencia llegaría a depender única y exclusivamente de que un tercero ajeno pagara o no el IVA que le corresponde. Afortunadamente, se ha conseguido frenar la entrada en vigor de este texto, de modo que las responsabilidades de los representantes aduaneros no alcanzaran a ser afectadas por las deudas tributarias que se pongan en manifiesto por las actuaciones practicadas de estos mismos. Esta información expuesta aquí, nos da para pensar que, la evolución legislativa del sector está yendo en una dirección completamente equivocada, ya que, debería de apuntar más, hacia la liberación de los representantes aduaneros en relación a los impedimentos impuestos sobre ellos, referente a la consecuencia de los actos de personas totalmente ajenos a ellos, en vez de, enfocarse en perseguirlos injustamente.

3.2. Análisis D.A.F.O.

Todos somos conscientes de que el análisis DAFO es la herramienta estratégica más conocida y utilizada por las empresas. El beneficio que se obtiene con su aplicación es conocer la situación real en la que se encuentra la organización, así como los riesgos y oportunidades que les brinda el mercado. En pocas palabras, el objetivo del análisis DAFO es el de que todas las partes involucradas en la actividad, se identifiquen como, las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que puedan afectar en mayor o menor medida a la consecución de objetivos y metas impuestos por la empresa.

Por una parte, tenemos que las debilidades, o también llamadas puntos débiles, son aspectos que limitan o reducen la capacidad de desarrollo efectivo de las estrategias. Mientras que, las amenazas se definen como las fuerzas del entorno que impiden la implantación de una estrategia. Por otro lado, vemos que las fortalezas son todas las ventajas competitivas que ayudan a explotar las oportunidades, siendo que, las oportunidades son todo aquello que presenta una posibilidad de mejora y rentabilidad.



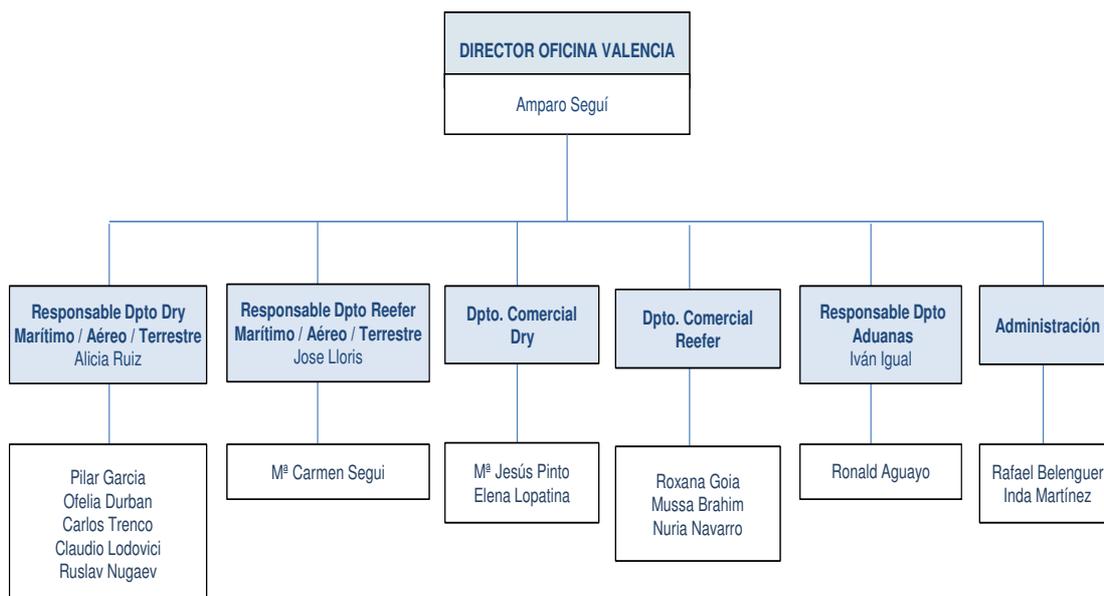
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">• Actualmente cuenta con pocos recursos humanos.• Sistema informático funcional, pero anticuado.• Pocos márgenes de beneficios en algunas operaciones de mucha implicación.• Coste de servicios medianamente competitivos.• Poca visibilidad en el sector local.	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none">• Gran cantidad de competidores competentes en el sector.• Situaciones extraordinarias a nivel mundial que afectan la actividad (virus, guerras etc...).• Altos costes de los fletes por parte de las navieras.• Intención de integración de transporte por parte de grandes armadores.• Afán recaudatorio desmesurado por parte de la administración.
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none">• Cuenta con gran respaldo financiero del Grupo Dávila.• Sus representantes aduaneros cuentan con certificado (AEO).• Alto grado de profesionalidad por parte de los miembros.• Cuenta con muchos clientes recurrentes que confían en Altius para gestionar sus operaciones.• Gran adaptabilidad versatilidad para solucionar situaciones límites.	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">• Aprovechamiento de nuevas tecnologías para incorporar nuevos sistemas informáticos (<i>Blockchain</i>).• Altius Valencia está en constante crecimiento y evolución.• Altius cuenta con una gran imagen de especialización en transporte de mercancía complicada (pescado, líquidos, frutas).• Incremento de la demanda de sus servicios.• Competidores saturados y con complicaciones para hacer frente a la demanda.



4. Plan de recursos humanos.

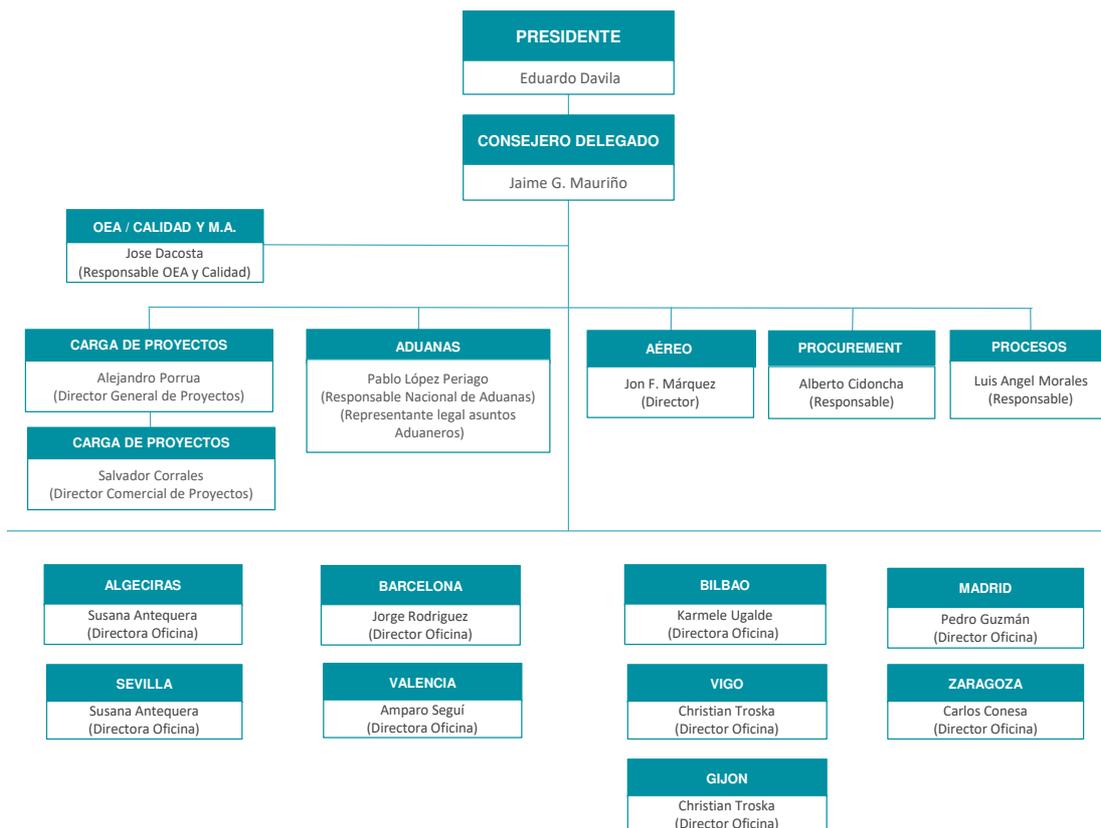
- 4.1. Organigrama de la empresa e identificación de las funciones de los puestos de trabajo.

Altius S.A. en su sede de Valencia, utiliza el siguiente organigrama para organizar a todos sus departamentos y estructurar la empresa.





En lo que respecta a como se organiza Altius a nivel nacional, a continuación, se expone un organigrama general de la estructura de Altius España.



Una vez ha quedado claro como se organiza y estructura Altius a nivel nacional, procederé a explicar las relaciones funcionales que existen entre departamentos, tomando de ejemplo a la sede de valencia.

En primera instancia, tenemos al departamento comercial que se encarga de hablar con potenciales clientes y clientes actuales para ofrecer nuestros servicios en su cadena de suministro, cuando el cliente se muestra interesado en contratar nuestros servicios, los comerciales ponen en contacto al cliente con el departamento de ventas, este, se encargará de escuchar los requerimientos junto a



las especificaciones que pida el cliente para su servicio y posteriormente a esto, se le confeccionará una cotización en función de lo que solicita. Una vez el cliente ha aceptado la cotización, el departamento de ventas asigna a una persona del departamento de forwarding para que lleve a cabo la operación desde origen hasta destino, este departamento a su vez, se apoyará del departamento de aduanas para realizar todo el trámite y gestión de documentación en función de lo que requiera la operación, ya que dependiendo del país de origen y de destino serán necesarios cierto tipo de documentos u otros. Por último, cuando la operación está ya por finalizar, el departamento de forwarding se pone en contacto con el departamento de administración y finanzas para realizar la facturación, y una vez que la operación queda facturada se coge el expediente y se archiva dentro una biblioteca donde se encuentran todas las operaciones pasadas.

4.2. Procedimientos de trabajo

Consecuentemente, después de haber explicado como se organiza Altius S.L. y cuales son las funciones de los departamentos que lo conforman, viene ahora explicar en profundidad algunos de sus procedimientos de trabajo, nombrando algunos de los sistemas que se usan y los métodos que se emplean en cada situación, pero antes de empezar a desglosar los procedimientos, me gustaría recalcar que los mismos, son solo, los procedimientos que efectúa una persona del departamento de forwarding, ya sea de importación o como en mi caso de exportación, para operaciones tanto marítimas, como terrestres y aéreas.

Primeramente, cuando un comercial nos pone en contacto con un cliente, nos pasa dos hilos de correos, uno de ellos es interno de Altius, en donde se detallan especificaciones y datos relevantes para la operación, esto viene en un hilo interno puesto que hay datos que no deben ser vistos por el cliente, tales como, cotizaciones de navieras, márgenes de beneficios y fechas de gestión. El otro hilo de correos, es donde se encuentra nuestro cliente con el que deberemos de hablar para gestionar la recogida de la carga para su posterior embarque, primero que todo, se le envía un correo al cliente diciéndoles los datos de su booking confirmation, con fechas de salida, llegada, nombre del buque, fechas de closing, entre otros. Luego de esto, procederemos a crear un expediente nuevo, para el cual tendremos que usar la



plataforma interna de Altius S.L. (Visualtrans), mediante esta plataforma podremos obtener 3 códigos numéricos para identificar la operación, el primero de estos códigos corresponde a la operación, el segundo al viaje y el tercero corresponde a la partida, más adelante profundizaremos más en estos códigos y en la plataforma en sí. Continuando con el desglose del procedimiento, tras haber creado el nuevo expediente y tener los códigos de identificación, pasaremos a pedirle al cliente que nos facilite el lugar de recogida de la carga, el peso de la mercancía, en que horario se puede ir a recoger, cuales son las dimensiones de la carga, referencias de carga y un número de contacto. Con estos datos, seremos capaces de emitir una orden de carga ya sea a una empresa de transporte, que es lo mas común o a la naviera que dependiendo de cual sea, ofrece servicios de recogida directamente hasta el embarque.

Cuando la carga ya ha sido recogida y está a la espera de ser cargada en el buque, la naviera nos envía un certificado de recepción (CR), el cual nos hará falta para realizar el despacho de exportación, junto con la factura comercial, el packing list y cualquier otro tipo de documento o certificado que necesite la aduana para realizar el despacho en función del tipo de mercancía que se trate. Luego, el departamento de aduanas nos enviará el levante, el documento único administrativo (DUA) y en caso de tratarse de un grupaje (LCL), el documento de acompañamiento de exportación (DAE). Al recibir estos documentos, deberemos de enviárselos a la naviera antes de la fecha de closing que nos indique, junto con las instrucciones de embarque, en las que se especifica quien es el exportador, el consignatario, personas a las que notificar a la llegada de la carga y demás detalles de la mercancía, formando así, un borrador de BL. Con estos pasos ya finalizados, solo queda proceder a enviar las prealertas al shipper y al agente/cliente y esperar la salida del buque. Las prealertas tienen que hacerse con mucho cuidado y cautela, puesto que al shipper le enviaremos en un principio, un borrado de un House Bill of Lading (HBL) para que confirme que los datos estén correctos, y a nuestro agente/cliente le enviaremos tanto borrador del HBL como del BL. Ya cuando las partes han confirmado que los borradores están correctos, se envían los documentos originales el mismo día de la salida del buque y se realiza la facturación. Después de esto, solo queda esperar la llegada del buque y la operación quedaría completamente finalizada.



4.3. Convenio colectivo aplicable al ámbito profesional

Altius S.L. cuenta con un convenio colectivo propio, creado por el Grupo Dávila el cual acoge a todas sus sociedades vinculadas y se encuentra publicado en el BOE con número de convenio **#90103163012018#**. Este convenio cuenta con un total de 11 capítulos y 64 artículos en donde constan las disposiciones generales del convenio.

Entre las disposiciones que presenta, me gustaría remarcar que este convenio tiene naturaleza de convenio colectivo para una pluralidad de empresas vinculas por razones organizativas o productivas y nominativamente identificadas en su ámbito de aplicación en los términos previstos en el artículo 87 de la ley del estatuto de trabajadores y ha sido negociado de un lado por la dirección de las empresas y por otro, por el sindicato Unión General de Trabajadores con una representativa del 100% de las empresas incluidas en el ámbito funcional.

En lo que respecta al ámbito profesional o funcional tenemos que el convenio afecta a las empresas y trabajadores del Grupo de empresas Marítima Dávila que se dedican a las actividades de transporte, logística, aduanas, consignaciones de buques y otras actividades anexas al transporte, por su especial actividad en el sector, por consiguiente, el resto de empresas pertenecientes al Grupo no relacionadas a este ámbito mantendrán su actual convenio sectorial o de empresa que resulte de aplicación.

5. Plan de marketing.

5.1. Estrategia de marketing operativo.

Actualmente el departamento de marketing de Altius S.A. se encuentra en la sede principal de Madrid, desde allí gestionan todas las estrategias pertinentes para todas las sedes a nivel nacional. Uno de sus principales objetivos como departamento de marketing es, la promoción y mejora de la reputación de Altius, ya que, este, es un aspecto absolutamente relevante en el sector, en donde se trata de dar una imagen profesional y de confianza a nuestros clientes y potenciales clientes en el futuro. Este departamento trabaja bajo el modelo de B2B (*business to business*), en donde emplean sus esfuerzos en tratar de llamar la atención de empresas,



para que realicen la contratación de nuestros servicios. Aquí, es donde mayor margen de beneficio y volúmenes de operaciones hay. Una vez dicho esto, me gustaría explicar que, este departamento opera mediante el uso de Mailing, que significa, envío de correos masivos, en donde los contactos son extraídos del Newsletter de la página web de Altius. La forma en la que funciona es muy simple, los usuarios que acceden a la página web y deciden suscribirse al Newsletter, automáticamente entran en la base de datos de Mailing, y una vez suscriptos, reciben todo tipo de información, ofertas y promociones. Toda esta estrategia de marketing, esta hecha para cumplir con los objetivos de Altius, los cuales son dar a conocer nuestra imagen al mayor número de empresas, promover nuestra reputación como un grupo responsable y de calidad, al igual que, lograr incrementar la cantidad de clientes activos que tenemos actualmente.

5.2. Herramientas del marketing operativo.

El marketing operativo es la estrategia que se encarga de ejecutar las acciones y tácticas de venta con el objetivo de dar a conocer a los clientes y potenciales clientes las características de los productos o servicios que oferta una empresa.

En Altius diferenciamos 3 tipos de unidades de negocio. Primero, tenemos el Forwarding, en segundo, tenemos a Aduanas, y por último tenemos a la unidad de Project Cargo. Ahora procederé a explicar lo que cada una de estas unidades de negocio ofrece y como son desempeñadas en el ámbito laboral.

Empezamos por la unidad de negocio más común y extensa de todas, esta es, el forwarding. En un principio, he de mencionar que, dentro de la división de forwarding está el transporte marítimo, aéreo y terrestre, los cuales se desempeñan todos tanto a nivel nacional como internacional, apoyándose de servicios de logística y almacenaje.

Comenzando por el transporte aéreo, destacar que los servicios principales que se ofrecen en esta área son, Charters, Hand Carrier, Servicios express para casos de urgencia, gestión de retrasos de proveedores, entre otros más. Todos estos servicios son llevados a cabo bajo un grado de compromiso y eficiencia muy alto, donde el objetivo es brindar la mayor seguridad posible.



Un factor diferenciador del servicio de transporte aéreo que presta Altius, es que, son especialistas en una gran variedad de cargas, como pueden ser, animales vivos (leones marinos, halcones, caballos, delfines, pingüinos, etc.), alimentos frescos y congelados, sobretodo perecederos, también cargas de productos de alta tecnología, gestionando permisos, reservas de vuelos directos y ovación de manipulaciones intermedias. Esto hace que, el servicio aéreo de Altius sea de los mas especializados y con mejor calidad del mercado.

Siguiendo con el forwarding, entramos en el transporte marítimo, en donde se dispone de un equipo de especialistas con muchos años de experiencia en el sector, cuyo objetivo principal es el de adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado, ofreciendo las mejores soluciones operativas para los clientes.

Algunos de los servicios marítimos que ofrece Altius son, FCL y LCL, siendo especialistas de importación y exportación en América Central, Caribe, México, USA/Canadá, norte de Europa entre otros. También ofrecen gestión de cargas perecedera y congelada, junto con la gestión de proveedores en origen, consultorías en negociación con navieras, servicios portuarios de almacenaje y cross-docking, entre muchos mas.

Acabando con la división de forwarding, tenemos al transporte terrestre, en donde los profesionales del sector, se encargan de garantizar cualquier tipo de vehículo existente en el mercado para el transporte de sus mercancías, incluyendo transportes especiales. Los servicios que ofrece Altius en este ámbito abarcan territorialmente la mayor parte de Europa y parte de Asia, ofreciendo transporte de grupaje, de lotes, camión completo, transporte express de vehículos dedicados y por su puesto, transportes especiales.

Proseguimos con las unidades de negocio, y ahora, veremos los servicios que ofrece Altius desde Aduanas. Destacando primeramente que, la empresa cuenta con la certificación de operador económico autorizado (OEA), y cuenta con agencia propia en los principales puertos y aeropuerto de España. Entre los servicios que ofrece, encontramos, despachos de aduana importación/exportación, entradas y salidas de depósitos aduaneros, tramitaciones de regímenes, perfeccionamiento activo/pasivo, intrastate, tramitación de licencias y certificados ante



organismos oficiales, y también brinda opciones de asesoramiento de comercio exterior, relacionado con medios de pago, fiscalidad, política arancelaria, entre otros muchos temas.

Por último, en las unidades de negocio, nos encontramos con la Project Cargo, esta división está formada por un equipo excepcionalmente preparado, con muchos años de experiencia en el transporte de todo tipo de cargas, y por un departamento colaborador, conformado por ingenieros, garantizando así de este modo, la ejecución de las más complejas operaciones. En concreto, estos proyectos van destinados a satisfacer la demanda de empresas que pertenecen a los grupos industriales más complicados y desafiantes que hay en el mundo, tales como, la industria petrolera y de gas, plantas de energía, parques eólicos, minería, construcción civil, entre otros.

Una vez hemos terminado de ver lo que tienen para ofrecer las unidades de negocio de Altius, toca meternos en los métodos de fijación de precios que tiene para sus consumidores. El método que se utiliza para fijar los precios en Altius, es bastante sencillo y autónomo, cada jefe de departamento comercial, se encarga de estudiar a cada cliente y la operación en sí, para otorgar una cotización detallada y personalizada a cada uno, en ese estudio se tiene en cuenta la capacidad financiera de cada cliente, la relación que hay, las circunstancias del sector y demás factores claves para dar una cotización lo más acertada posible.

Ahora, me gustaría explicar las formas en la que Altius se da a conocer a nuevos clientes y como se reparten el mercado existente. Como ya he mencionado en alguna ocasión, Altius utiliza el sistema de comerciales, estos se encargan de visitar posibles clientes y ofrecerle los servicios que más se acoplen a sus necesidades, los comerciales pueden realizar su trabajo, tanto de manera presencial, como acabo de mencionar, o mediante medios telemáticos, buscando potenciales clientes en internet y redes para contactar con ellos por llamada o correo electrónico. También decir que, Altius participa en muchas ferias Internacionales, en las que se da a conocer a nuevas empresas y expone su imagen ante todos. Entre algunas de las ferias en las que ha participado Altius recientemente, tenemos a, La feria de la Fruta en Madrid, La Freelogistic en Berlín, y La feria alimentaria de Barcelona. Por último, mencionar que Altius no tiene una distribución específica de zonas comerciales, cada comercial es libre de conseguir sus



clientes de cualquier parte del mundo, siempre y cuando no se interponga o deslocalice a otro comercial, y algo muy importante también que, no descuide su zona de localidad laboral.

6. Definición del puesto de trabajo.

6.1. Objetivos del puesto

Dentro de Altius, mi papel actualmente se encuentra, en el departamento de forwarding, realizando exportaciones marítimas, a Canadá, México, Chile, y otros países del sur de Latinoamérica. Aquí, mis objetivos como miembro de este departamento son, por una parte, gestionar todo el proceso de transporte de la mercancía desde origen hasta destino, y, por otra parte, tratar con el cliente de la forma mas cordial y profesional posible, con el fin de lograr su satisfacción con el servicio que le estamos prestando. Estos serian considerados como los objetivos primordiales del puesto. No obstante, también hay otros objetivos que cumplir, como seria el caso de, intentar que haya la mayor rentabilidad posible por operación, evitar errores que puedan ocasionar recargos y sobrecostos de cualquier tipo y mantener la documentación completamente ordenada y organizada.

6.2. Descripción de tareas

En lo que respecta a mis tareas como integrante del departamento de forwarding de exportación, vemos que, una vez que me asignan el expediente de un cliente para llevar a acabo una operación, debo de dirigirme al sistema interno de Altius (Visualtrans), ahí, tendré crear un viaje el cual me dará un código numérico de identificación, dentro de este viaje tendré que anotar la ruta que va a seguir la mercancía, indicando fechas de salidas del buque (ETD) y fechas de llegada (ETA), también el nombre de la naviera a la cual hemos contratado el servicio de transporte, nombre de buque y puertos de origen y destino (POL y POD). Posterior a esto, deberé de también crear una partida, la cual también me dará otro código numérico, en esta partida, indicaremos quien es el cliente, el remitente, el destinatario, si hay algún corresponsal en la operación, información detallada de la mercancía, como numero de bultos o de contenedor, peso, volumen y demás datos relevantes. Una vez que



ha sido creado tanto el viaje como la partida, el programa nos da el ultimo código identificativo, el cual corresponde a la operación. Ya teniendo los 3 códigos, procederemos a notificar al cliente, que ha sido confirmado su booking dentro del buque, y le pedimos que nos facilite la información necesaria para realizar la orden de carga, como, por ejemplo, lugar de carga, horario y fecha en el que se puede recoger, referencia de la carga, numero de bultos, medidas, entre otras cosas. Cuando finalmente, el cliente nos da estos datos, emitimos directamente la orden de carga a la naviera o empresa de transporte para que recoja la mercancía. Luego de gestionar las recogidas de las cargas en los almacenes de los shippers o de sus agentes, tengo solicitar al cliente la documentación que tendré que enviar al departamento de aduanas para emitir documentos de acompañamiento y certificados, lo cuales he de enviar a la naviera en la fechas de closing/cut-off indicadas, para posteriormente confeccionar las instrucciones de embarque y enviar las prealertas con los borradores de HBL y BL a el shipper y al cliente/agente, cuando estas prealertas son confirmadas, ya se me permite emitir los documentos definitivos y enviarlos a sus respectivos dueños. Ahora, para finalizar esta operación, tendré que esperar, en primer lugar, a la salida del buque, para realizar la facturación y en segundo lugar a la llegada, para confirmar que la mercancía ha llegado bien y que no ha habido ninguna incidencia en el viaje.

6.3. Relaciones.

En cuanto a las relaciones que existen dentro de Altius, veremos como son las interacciones entre los departamentos, desde el punto de vista de un integrante de la rama de forwarding. Para empezar, me dispongo a hablar con el departamento con el que tenemos mas contacto, este es, el comercial, ellos son los que constantemente están realizando cotizaciones para clientes que posteriormente nos asignaran a nosotros, con ellos deberemos de discutir en ciertas ocasiones, temas como, hojas de compra y venta, recargos por demora, márgenes de ganancias, información técnica relevante sobre la mercancía y muchas mas cosas que hay que tener en cuenta antes de hablar con el cliente. La relación con este departamento es diaria y muy importante para el correcto funcionamiento de Altius. Ahora, quisiera hablar del otro departamento con el que también mantenemos relación, este es, el de Aduanas, contactamos con estos compañeros cada vez que necesitamos emitir cualquier tipo de documento, el contacto con



ellos siempre son por vía telemática y suele ser muy habitual, no diría que podría considerarse como diario, pero si es muy constante.

6.4. Disponibilidad.

La disponibilidad que se necesita tener mientras se trabaja dentro del departamento de forwarding, es muy sencilla, simplemente has de cumplir con tu horario laboral de 9:00AM hasta las 2:00PM por las mañanas, y de 3:00PM hasta las 6:00PM por las tardes. Sin embargo, si que hay compañeros del departamento comercial y ventas, que han de asuntarse en la oficina algunos días para asistir a visitas de clientes o comidas con navieras y colaboradores del sector.

6.5. Documentación.

Desde el punto de vista de un transitario de exportaciones marítimas, los documentos que tengo que tener presente son varios y muy diversos, dependiendo de la operación. Los primeros documentos con los que debemos de contar son, las hojas de compra y venta, estas nos ayudan a comprender el riesgo de la operación, luego como es normal, solicitaremos a los clientes que nos faciliten facturas comerciales y packing list de las mercancías que quieren exportar, con estos documentos y el certificado de recepción, podremos solicitar a aduanas que emita el levante de la carga, el DUA y en caso de ser grupajes el DAE. Luego si tuviéramos como puerto de destino alguna zona de Estados Unidos, tendríamos que rellenar un formulario ISF+10 o un ISF+2, sin los cuales no podremos introducir ningún tipo de mercancía en territorio norteamericano, lo mismo ocurre en el caso de Canadá con el documento E-manifest. Estos papeles ayudan a las aduanas de esos países a controlar de manera minuciosa todas las cargas que entran por sus fronteras. Ya una vez tenemos todos estos documentos tramitados, surgen los bien conocidos, conocimientos de embarque o Bill of Lading, de los cuales podemos diferenciar entre los express como el Sea Way Bill, o el juego completo de originales, que consta de 3 ejemplares.

Siguiendo ahora con los programas que se utilizan, vemos en primer lugar, al programa interno que ya he mencionado en varias ocasiones, el Visualtrans, este es el más crucial de todos, puesto que, es donde se archiva toda la información de todos los clientes,



operaciones, y documentos, es el programa con el que se factura y prácticamente con el que se realizan la mayoría de las funciones de cada departamento en Altius. Luego, tenemos al ValenciaPort, este es un programa de uso común de todo el sector, en donde, puedes revisar información de todo tipo referente a cargas, contenedores, buques, etc. En mi caso, la utilizamos para ceder los contenedores de la naviera a las empresas de transporte una vez ellas nos han otorgado las sesiones (SIC).

Por último, quiero hablar de los métodos que utilizamos para organizar y archivar documentos valiosos. Como he dicho ya anteriormente, tenemos que tener un alto grado de control y manejo de la documentación, puesto que contamos con el título de operadores económicos autorizados y por tanto debemos de llevar un seguimiento exhaustivo de la documentación. Para empezar toda la documentación importante y de relevancia se ha de subir al programa Visualtrans, aquí hay que tener cuidado donde se deposita, debido a que la documentación que se suba al apartado de Partida, será visible para nuestros clientes, por tanto, la información y documentos internos, que no deben ser vistos por el cliente, han de guardarse en el apartado de Viaje. Dentro de la documentación que hay que subir, tenemos, certificados de recepción, cotizaciones, confirmaciones de bookig, facturas comerciales, levante, packing list, House Bill of Lading y Bill of Lading.

6.6. Ambiente.

Las condiciones ambientales en las que desempeñamos nuestra actividad laboral, es bastante buena, cada persona cuenta con su propio habitáculo, los cuales cuentan con escritorio, archivadores, un ordenador con dos pantallas, una silla ergonómica muy cómoda. La oficina cuenta con áreas comunes muy agradables, como, cafetería, despachos y baños, los cuales están muy equipados y cumplen perfectamente su función. También decir que la oficina cuenta con aire acondicionado y calefacción para combatir con las estaciones del año. En resumen, es un ambiente de trabajo bastante acogedor, en donde se puede trabajar perfectamente de manera eficiente y en donde se puede crecer y aprender muy fácilmente.



6.7. Riesgos.

A la hora de hablar de riesgos laborales, he de decir que trabajar en Altius no conlleva ningún riesgo o perjuicio por el cual deba preocuparse el trabajador, al menos ninguno físico. Sin embargo, sí que este sujeto a riesgos como, agotamiento mental, dolores de cabezas intensos, fatiga postural, burnout a causa de grandes cantidades de estrés, insomnio, entre demás aflicciones causadas por trabajar en una oficina, en donde tienes muchas cargas y responsabilidades que cumplir.

6.8. Dedicación.

Como ya he expuesto en párrafos anteriores, la dedicación o el tiempo que se emplea para realizar las tareas y cumplir con tus responsabilidades es, la jornada laboral que tiene cada trabajador, la cual consta de 40 horas semanales para el personal cotidiano, y de 25 horas semanales para personas en practicas, como es mi caso. En cuanto a la distribución horaria de las tareas, cada trabajador es autónomo de gestionar su tiempo en la forma en la que le sea más provechosa y eficiente para cada quien, siempre y cuando esta libertad de distribución horaria de tareas, no perjudique o empeore la calidad de los servicios que presta Altius de cara a sus clientes y al sector en general.

6.9. Integración.

Sabiendo que actualmente ser un representante aduanero que realiza operaciones de transporte de mercancías a nivel internacional, es algo para lo que se tiene que estar muy preparado, debido a la delicada gestión que se tiene que ejercer para que cada operación sea ejecutada de manera correcta y sin complicaciones. Dicho esto, los requerimientos mínimos para ser un transitario son, en principio, estar titulado como un técnico de grado superior de comercio internacional o como uno de transporte y logística. Luego, para ejercer como un transitario dentro de Altius S.A., debes de controlar el programa informático interno más importante (Visualtrans), para el cual te ofrecen un curso formativo, llevado a cabo en horario laboral y ejercido por algún integrante del departamento de formación, en donde realizan sesiones online para instruirte en todos los aspectos pertinentes que has de manejar para tu cumplir con funciones en tu puesto de trabajo. Esta formación no tiene una duración estándar predeterminada, sino que, cada sesión tiene una duración que depende de la cantidad



de horas que pueda disponer el alumno ese día, ya que, al ser en horario laboral, también ha de cumplir con sus obligaciones del día a día, por lo que la formación suele ser completada entre un plazo de 2 a 3 semanas, realizando una media de 2 clases de una hora a la semana.

7. Conclusión.

Si bien es cierto, este trabajo final de grado, tenía como objetivo el estudio detallado de las experiencias laborales que obtuviésemos los alumnos en nuestro período de prácticas, aprovechando nuestras vivencias y perspectivas propias de la empresa, para realizar un análisis general de todos los aspectos, de modo que pudiésemos sintetizar en un ensayo, todos nuestros conocimientos aprendidos a lo largo del curso escolar y la experiencia en las prácticas.

En este caso, este trabajo ha logrado demostrar ciertos puntos acerca de la empresa transitaria Altius S.A., esclareciendo datos como que, a día de hoy, tras haber pasado por situaciones muy duras y desafiantes en los últimos años, con complicaciones y obstáculos de carácter y efecto mundial, Altius no solo, ha aguantado estas etapas de crisis, sino que ha logrado incluso aguantar y aumentar su crecimiento como organización dentro del sector, teniendo muy buenos números a final de mes, y cumpliendo y superando los objetivos planteados de manera sencilla. Esto es en parte, gracias al apoyo del Grupo Dávila, que cuenta con una gran solvencia financiera y que respalda a sus sociedades en la manera de lo posible cuando estas lo necesitan.

Teniendo en cuenta otros aspectos, es mi deber mencionar que, también hay ciertas mejoras posibles que puede realizar Altius en algunas partes de su estructura general. Empezando por, incrementar progresivamente su plantilla, permitiéndole hacer frente de mejor forma a la demanda de servicio actual, junto con el cambio y actualización de la plataforma interna Visualtrans, con el objetivo de hacerla más sencilla e intuitiva, agilizando todos los procesos que realiza cada trabajador, otorgando más valor a la jornada laboral. Por otra parte, he de reconocer igualmente que, contando con la calidad de sus herramientas de marketing y su elaborada y perfeccionada estructura empresarial, junto con, todos los ámbitos de especialización con los que cuenta y su gran imagen como operador económico autorizado, Altius, es sin ninguna duda, una gran empresa transitaría con un gran recorrido y trayectoria, que la definen como una de las más competentes del sector, que sabe adaptarse a cualquier adversidad y que sigue creciendo y evolucionando constantemente.



8. **Bibliografía.**

1. <https://www.idescat.cat/metodos/classificaciones/cnae-74-es?lang=es>
2. <https://www.camaratenerife.com/servicios/emprendimiento/creacion-empresas/asesorate/plan-de-viabilidad/actividad-de-la-empresa#:~:text=Descripci%C3%B3n%20de%20la%20Actividad%20de,v entajas%20competitivas%20y%20capacidades%20singulares>
3. <https://www.unir.net/empresa/revista/estructura-empresarial/>
4. <https://www.cylex.es/madrid/altius--s-a--madrid-12646894.html>
5. <https://www.conceptosjuridicos.com/sociedad-limitada/>
6. <https://piernext.portdebarcelona.cat/logistica/la-digitalizacion-del-sector-transitario-vital-para-su-supervivencia/>
7. <https://www.randstad.es/candidatos/ofertas-empleo/jb-operativos-transitarios/>
8. <https://kanvel.com/empresa-transitaria/>
9. <https://www.naucher.com/2022-no-sera-un-buen-ano-para-los-transitarios/>
10. <https://www.diarioelcanal.com/2022-be-water-my-friend/>
11. <https://kanvel.com/empresa-transitaria/>
12. <https://www.naucher.com/2022-no-sera-un-buen-ano-para-los-transitarios/>
13. <https://www.diarioelcanal.com/2022-be-water-my-friend/>
14. <https://www.diariodelexportador.com/2016/01/el-analisis-pest-una-herramienta-para.html>
15. <https://anarenza.com/analisis-pestel/#51-como-utilizar-el-analisis-pestel-en-el-analisis-dafo>
16. <https://www.boe.es/boe/dias/2022/05/06/pdfs/BOE-A-2022-7474.pdf>
17. <https://prevencionar.com/2013/05/09/los-diez-mayores-riesgos-para-nuestra-salud-en-la-oficina/>
18. <https://logisber.com/blog/operador-economico-autorizado#:~:text=Las%20principales%20ventajas%20son%3A,control%20aduanero%20o%20una%20inspecci%C3%B3n.>