



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO NUEVA ESPARTA  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
DEPARTAMENTO DE TURISMO

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA MARITIMA  
GRAN CACIQUE II C.A.  
(NUEVA ESPARTA- VENEZUELA).**

Trabajo de grado, Modalidad Pasantía, presentado como requisito parcial  
para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración de  
Empresas Turísticas.

Yraiza Katusca Vásquez Salazar

CI: 20.537.266

Guatamare, 2016



DECANATO  
DIRECCIÓN ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
DEPARTAMENTO DE TURISMO  
T.S.U. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

En Conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de Pregrado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, Modalidad: Pasantía, titulado: "**ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA MARÍTIMA GRAN CACIQUE II C.A (NUEVA ESPARTA- VENEZUELA)**", realizado por la Bachiller: Vásquez Salazar, Yraiza Katusca. C.I. V-20.537.266, para optar al título de **TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS.**

Los miembros del jurado han acordado el siguiente veredicto:

**APROBADO**

  
LCDA. MARÍA GABRIELA MOLINA PEÑA  
Jurado Asesora

  
LCDA. MARIBEL LÁREZ  
Jurado

  
LCDA. MARIANA RODRÍGUEZ  
Jurado

DEL PUEBLO VENIMOS/HACIA EL PUEBLO VAMOS

**ACTIVIDADES REALIZADA EN LA EMPRESA MARÍTIMA GRAN  
CACIQUE II C.A, (NUEVA ESPARTA VENEZUELA)**

Trabajo de Grado, Modalidad Pasantía, presentado como requisito parcial  
para optar al título de: Técnico Superior Universitario en Administración de  
Empresas Turísticas.



**Br. Yraiza Vásquez**

**C.I: 20.537.266**

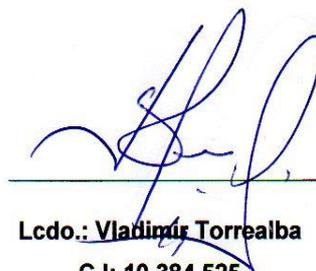
**Autora.**



**Lcda.: María Gabriela Molina**

**C.I: 14.215.860**

**Asesor Académico.**



**Lcdo.: Vladimir Torrealba**

**C.I: 10.384.525**

**Asesor Empresarial.**

## DEDICATORIA

En primer lugar le doy gracias a Dios y a la virgen del Valle por darme esa fuerza que me ha impulsado a lograr mis objetivos tanto académicos como personales.

A mis padres Pablo Vásquez y Zaida Salazar por sus consejos, regaños, por su apoyo incondicional y brindarme la educación que hasta ahora he obtenido y por haber creído en mí.

A mi hijo Miguel Alejandro, que gracias a él me motivó cada día a ser mejor, por ser lo más hermoso que ha pasado en mi vida, por siempre animarme y sacarme sonrisas, y nunca dejarme caer, te amo.

A la profesora María Gabriela, por la gran ayuda brindada para dar por culminado con éxito este trabajo.

A mi padrino José María Evaríste, quien desde el cielo debe estar feliz y orgulloso por la meta alcanzada, ya que fuiste y eres parte de este logro.

A mi amiga Marilín Hernández, por sus consejos, paciencia, regaños y por la ayuda brindada. Te quiero.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primero comienzo por dar gracias a Dios y a la Virgen del Valle, por haber iluminado mi camino y haberme llevado por el camino del bien.

Aquí señalo mi enorme gratitud a la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta "UDONE". Esta institución fue el inicio de un camino, pasito a pasito para mi formación académica.

A la empresa Gran Cacique II C.A, por haberme dado la oportunidad de realizar mis pasantías que fueron la prueba final para finalizar mi carrera de T.S.U en Administración de Empresas Turísticas.

A mi tutor académico María Gabriela Molina por la paciencia por estar pendiente con sus orientaciones y observaciones.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTOS .....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
INDICE DE IMÁGENES.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA GRAN CACIQUE II C.A.....	14
1.1.- Identificación de la Empresa. ....	14
1.2.- Reseña Histórica de la Empresa Gran Cacique II C.A. ....	14
1.3.- Logo de la Empresa Gran Cacique li C.A.....	15
1.4 Ubicación Geográfica de la Empresa Gran Cacique II C.A .....	16
1.5.- Aspectos de la Organización .....	17
1.5.1.- Misión.....	17
1.5.2 Visión.....	18
1.5.3.- Valores de Gran Cacique II. ....	19
1.6.- Objetivos de la Empresa Gran Cacique li C.A.....	20
1.7.- Servicios de la Empresa Gran Cacique II C.A.....	20
1.8.- Estructura Organizativa General de la Empresa Gran Cacique II C.A. (Sede Principal Cumaná).....	22
1.9.- Estructura Organizativa de la Empresa Gran Cacique li C.A. (Sede de Punta De Piedra). ....	24
1.10.- Organigrama de la Empresa Gran Cacique li (Sede Punta De Piedras). ....	26
1.11.- Flota de la Empresa Gran Cacique li, C.A.....	28
1.11.1.- Ferry Buque (F/B) Don Nasib.....	28
1.11.2.- Moto Nave (M/N) Gran Cacique Iv .....	30
1.11.3.- Moto Nave (M/N) Gran Cacique lii .....	31
1.12.- Tarifas de la Empresa Gran Cacique li C.A.....	33
1.13.- Normas y Políticas de la Empresa Gran Cacique li C.A.....	34
1.14.- Bases Legales.....	40
1.15.- Entorno de la Empresa.....	44

CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE VENTA Y DESPACHO.....	46
2.1.- Descripción del Departamento de Venta y Despacho .....	46
2.2.- Funciones Específicas Del Departamento De Venta.....	46
2.3.- Sistema Utilizado en el Área de Ventas .....	47
2.5.- Actividades Realizadas en la Empresa Marítima Gran Cacique II C.A.....	49
2.5.1.- Información y Confirmación de Boletos.....	49
2.5.2.- Venta de Boletos en Taquilla. ....	54
2.5.3.- Restauración y Cambio de Boletos. ....	60
2.5.4.- Anulación de Boletos y Devoluciones en Efectivo.....	65
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ENCOMIENDA Y EQUIPAJE.....	69
3.1.- Serviencomiendas Gran Cacique II C.A .....	69
3.2.- Valores de Serviencomiendas.....	69
3.3.- Logo de Serviencomiendas .....	70
3.4.- Transporte de Sobres y Paquetes.....	71
3.7.- Oficinas de Serviencomienda.....	71
3.8.- Envíos no Permitidos en Serviencomiendas .....	72
3.9.- Tarifas de Envios De Encomiendas.....	73
3.10.- Contrato de Transporte de Mercancía.....	73
3.11.- Actividades Realizadas en el Departamento de Equipaje Y Encomienda frvka Empresa Gran Cacique II C.A.....	77
CONCLUSIONES.....	87
RECOMENDACIONES.....	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91
GLOSARIO.....	92
ANEXOS.....	94

## INDICE DE IMÁGENES

IMAGEN N° 1 Logo de la Empresa Gran Cacique II C.A. ....	16
IMAGEN N° 2 Mapa Satelital de ubicación de la Empresa Gran Cacique II C.A.....	16
IMAGEN N° 3 Rutas de las embarcaciones de la Empresa Gran Cacique II C.A.....	22
IMAGEN N°4 Organigrama de la Empresa Gran Cacique II C.A. (sede principal de Cumaná).....	23
IMAGEN N°5 Organigrama De La Empresa Gran Cacique II C.A. (Sede Punta De Piedras).....	27
IMAGEN N° 6 Ferry Buque Don Nasib.....	29
IMAGEN N° 7 M/N Gran Cacique IV .....	30
IMAGEN N° 8 M/N Gran Cacique III .....	32
IMAGEN N° 10 Ingreso Al Sistema De Ventas. ....	49
IMAGEN N° 11 Como Activar Usuario. ....	50
IMAGEN N° 12 Validar Autorización Por Supervisor. ....	50
IMAGEN N° 13 Información Del Personal.....	51
IMAGEN N° 14 Chequeo De Pasajeros.....	52
IMAGEN N°15 Emisión De Boletos Web. ....	53
IMAGEN N° 16 Opción Para Consultar El Boleto. ....	53
IMAGEN N° 17 Consulta De Boleto. ....	54
IMAGEN N° 18 Panel Para Ingresar A La Venta. ....	55
IMAGEN N° 19 Selección De Destino.....	55
IMAGEN N°20 Selección De Pasajeros.....	56
IMAGEN N° 21 Datos De Los Pasajeros. ....	56
IMAGEN N° 22 Introducir Tipo Y Tarifa. ....	57
IMAGEN N° 23 Forma De Pago.....	57
IMAGEN N°24 Selección Ida Y Vuelta.....	58
IMAGEN N°25 Selección De Puestos Ida Y Vuelta. ....	59
IMAGEN N°26 Datos Del Pasajero Ida Y Vuelta-Tipo Y Tarifa.....	59
IMAGEN N° 27 Selección Para Restaurar. ....	60
IMAGEN N° 28 Número De Boleto Para Restaurar. ....	61
IMAGEN N° 29 Selección De Cambio. ....	62
IMAGEN N° 30 Ingreso De Números Para El Cambio.....	62
IMAGEN N° 31 Selección De Origen Y Destino.....	63
IMAGEN N° 32 Selección De La Nueva Fecha Del Viaje. ....	63
IMAGEN N° 33 Selección De La Hora De Salida.....	64
IMAGEN N° 34 Cobro Del 25% De Penalización.....	64
IMAGEN N° 35 Cambio Aprobado.....	65
IMAGEN N° 36 Anulación De Boletos.....	66

IMAGEN N° 37 Autorización Y Motivo De Anulación.....	66
IMAGEN N° 38 Devoluciones. ....	67
IMAGEN N° 39 Datos Para Obtener Devolución. ....	68
IMAGEN N° 39 Logo De Serviencomiendas Gran Cacique II C.A.....	70
IMAGEN N° 40 Panel De Encomiendas. ....	78
IMAGEN N° 41 Recepción De Encomiendas.....	78
IMAGEN N° 42 Pasos De Recepción De Encomiendas. ....	79
IMAGEN N° 43 Anulación De Encomiendas.....	80
IMAGEN N° 44 Entrega De Encomienda Al Destinatario.....	81
IMAGEN N° 45 COBRO DE ENCOMIENDAS EN DESTINO. ....	82
IMAGEN N° 46 ARRIBO DE ENCOMIENDAS AL DESTINO. ....	83
IMAGEN N° 47 Consulta De Encomiendas En Destinos Pendientes. ....	84
IMAGEN N° 48 Registro De Equipajes. ....	85
IMAGEN N° 49 Cierre Del Día. ....	85
IMAGEN N° 50 REPORTES X Y Z. ....	86

## INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad socio-económica que consiste en los desplazamientos que realizan las personas desde lugares distintos a su entorno habitual hasta otro espacio geográfico, por un período superior a un día e inferior a un año. En ésta actividad intervienen diferentes factores de manera positiva, a partir de la aplicación de normas en cualquier localidad, aprovechando los sitios naturales y bienes culturales principalmente, con el objeto de transformarlos en lugares turísticos.

El turismo como tal nace en el siglo XIX como consecuencia de la relación industrial, con desplazamiento cuya intención principal es el ocio, descanso, negocios o relaciones familiares, cabe destacar que el turismo es un factor realmente importante para el desarrollo socio-económico y cultural de un país, dada la cantidad de actividades favorables que traen prosperidad económica. Según la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (2010):

El turismo comprende las actividades que hacen las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos.

Son pocos los países con potencial turístico, que ofrecen diversidad de paisajes (playas, montañas, llanos y selva), con un clima favorable y una ubicación geográfica privilegiada como Venezuela, la cual cuenta con un potencial turístico muy alto en sus estados, uno de sus sitios turísticos más importantes y preferidos del país es el estado Nueva Esparta no sólo por su extraordinaria ubicación con respecto al mar Caribe, si no por sus recursos naturales, económicos, historia, cultura y su gente con un calor humano único.

En la realización de las actividades propias del turismo, se considera de primordial importancia la existencia de servicios de

transportes que le permiten al usuario disfrutar de un traslado en el que cuentan con el esparcimiento, la diversión y la atención que se requiere para el viaje que emprende hacia el destino turístico escogido, en el caso de los destinos del ámbito marítimo que cumplan en términos de excelencia las demandas de sus usuarios y se ajustan a las normas nacionales e internacionales de esta materia.

En Venezuela, específicamente en la Isla de Margarita, existe un servicio de transporte marítimo que forma parte de las ofertas del sector turístico, uno de ellos es el ofrecido por la empresa Gran Cacique II, la cual se encarga de ofrecer a los usuarios servicios de calidad, también están incluidos las actividades de envíos de pedidos, paquetes y sobres por la Región Nor-Oriental a direcciones determinadas gracias a su lazo con ServiEncomiendas.

Esta empresa cuenta con sus flotas que son tres (3), un Ferry Buque Don Nasib cubriendo la ruta de Punta de Piedra-Puerto la Cruz, con la capacidad de transportar pasajeros y vehículos y 2 Moto Naves que son Gran Cacique III, que cubre la ruta de Punta de Piedra-Cumaná y Gran Cacique IV cubriendo la ruta de Punta de Piedra-Puerto la Cruz, sólo con la capacidad para transportar pasajeros, basándose en una filosofía enfocada en la calidad y la experiencia, convirtiendo a la empresa que lo conforman, Gran Cacique II C.A es una organización de reconocido prestigio, sustentado principalmente en la calidad de sus servicios y en la responsabilidad y compromiso para con sus usuarios.

Por lo anterior, y resaltando la relevancia del transporte dentro de un destino turístico, surge la motivación de realizar las pasantías en la referida empresa, aunado a la finalidad de adquirir conocimientos y habilidades en la empresa Gran Cacique II, que consta de 360 horas para la obtención de información y formación profesional para poner en práctica los conocimientos y saberes adquiridos durante la carrera. Cabe

destacar que este periodo de pasantías representa un requisito obligatorio para optar al título universitario de T.S.U en Administración de Empresas Turísticas en la Universidad de Oriente.

En tal sentido, se desea alcanzar el siguiente objetivo general:

Analizar los servicios ofrecidos en los departamentos de despacho y ventas y encomienda y equipaje de la empresa marítima Gran Cacique II C.A.

Para alcanzar dicho objetivo se definieron varios objetivos específicos como son:

- Identificar los aspectos generales de la Empresa Gran Cacique II C.A.
- Describir los servicios ofrecidos en la empresa Gran Cacique II C.A.
- Detallar las actividades realizadas en los departamentos asignados en la empresa Gran Cacique II C.A.
- Realizar un análisis crítico de la situación evidenciada en la empresa Gran Cacique II C.A.

Según el autor Arias (2006), Una investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”. Por lo tanto, este estudio se enmarcó en una investigación de campo, ya que los datos fueron extraídos en forma directa de la realidad y por la propia investigadora, a través del uso de instrumentos para recolectar la información. (pág. 31).

Según Sabino (2000) se refiere a ellos de la siguiente manera. “Cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual denominados primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de los verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, el cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas”. (pág. 190.)

De acuerdo a lo antes planteado, este trabajo fue de campo ya que los datos fueron recolectados directamente de los departamentos de la Empresa Gran Cacique con el fin de alcanzar los objetivos planteados, gracias a que cuenta con una fuente de trabajo que coadyuvó mucho al momento de redactar este informe y en la formación profesional para poner en práctica los conocimientos y saberes adquiridos durante la carrera. Igualmente se utilizaron fuentes secundarias, que estuvieron constituidas básicamente por documentos físicos (textos, informes, folletos, fotos, entre otros) y electrónicos (web del la Empresa Gran Cacique II). Así mismo estas sirvieron para establecer la parte conceptual de la investigación, lo cual permitió la búsqueda de la información deseada.

Este informe está estructurado en capítulos, que a su vez se encuentran divididos en títulos y subtítulos para una mejor presentación de los resultados.

- CAPÍTULO I: Se abordó lo relacionado con los aspectos generales de la empresa Gran Cacique II C.A., así como su Reseña histórica, logo de la empresa, ubicación geográfica, visión, misión, valores, objetivos y otros.
- CAPÍTULO II Se especificaron los aspectos descriptivos del departamento de venta y despacho de la Empresa Gran Cacique II C.A. así como sus funciones, sistema, entre otros. Y se muestra la descripción y análisis de las actividades realizadas.
- CAPÍTULO III Se determinaron los aspectos Descriptivos del departamento de encomienda y equipaje de la Empresa Gran Cacique II C.A., así como la reseña histórica, logo, oficinas, entre otros y Se muestra la descripción y análisis de las actividades realizadas.
- Conclusiones y Recomendaciones.

## **CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA GRAN CACIQUE II C.A.**

### **1.1.- Identificación de la Empresa.**

La empresa elegida para la realizar las pasantías es de carácter privada, dedicada al transporte marítimo de pasajeros, vehículos y encomiendas, la cual opera entre los estados Anzoátegui, Sucre y Nueva Esparta. Actualmente la empresa cuenta con las siguientes embarcaciones que cubren la ruta de Puerto la Cruz - Punta de Piedras: F/B Don Nasib y M/N Gran Cacique IV. La embarcación M/N Gran Cacique III cubre la ruta Cumaná - Punta de Piedras.

Es una empresa caracterizada por modernidad de flotas, posee un personal ciertamente capacitado para dar información acerca de los itinerarios, tarifas, entre otros.

### **1.2.- Reseña Histórica de la Empresa Gran Cacique II C.A.**

El Grupo Naviero Rassi, es un consorcio de ascendencia familiar, cuyos orígenes nacen en la década de los años sesenta, época en la cual Nasib Rassi, hoy fallecido, con visión propia de los verdaderos empresarios, fundó dos pequeñas empresas dedicadas al transporte de carga y pasajeros por vía marítima y fluvial. Estas empresas evolucionaron en NAVIERA RASSI, C.A. (NAVIARCA), cuya área de influencia se hace sentir en los estados Sucre y Nueva Esparta, y NAVIERA DEL ORINOCO, C.A. (NAVIOCA), cuyo centro de operación se localiza entre los estados Monagas y Bolívar; constituyéndose ellas en la génesis del consorcio.

A partir de entonces, el Grupo Naviero ha ido expandiendo sus actividades y áreas de influencia; para lo cual, siguiendo la estela de experiencia y servicio se creó una nueva empresa de transporte marítimo de pasajeros y encomienda de nombre GRAN CACIQUE II, C.A., la cual

opera entre los estados Sucre, Nueva Esparta y Anzoátegui. Sin embargo, el consorcio no se limita a prestar servicios de transporte de carga y pasajeros, sino que la misma abarca otras actividades, tales como la construcción, la metalmecánica y la administración de servicios conexos a la actividad naviera.

Hoy, las empresas que conforman el Grupo Rassi, y especialmente las dedicadas al ramo del transporte naviero y fluvial, gozan de un reconocido prestigio, sustentado, principalmente, en la calidad de sus servicios, en la responsabilidad y solvencia moral y financiera de los empresarios que lo conforman. Sin embargo, aun cuando la dinámica de la realidad actual ha transformado aquellas pequeñas compañías familiares en una gran empresa, el espíritu que dio origen al Grupo Rassi ha permanecido. La prestación de un servicio acorde con las necesidades de los demandantes y la estrecha relación entre trabajadores, accionistas y clientes.

### **1.3.- Logo de la Empresa Gran Cacique II C.A.**

El logo de Gran Cacique II C.A, representa a la empresa en su exterior, también sirve para identificar a los miembros de la misma, es un logo sencillo que es posible entenderlo visualmente. El logo está identificado por un ferry que posee los colores amarillo, rojo y azul. (Ver imagen N°1)

### IMAGEN N° 1 Logo de la Empresa Gran Cacique II C.A.



Fuente: Datos Suministrados por la empresa

### 1.4 Ubicación Geográfica de la Empresa Gran Cacique II C.A

La empresa Gran Cacique II, está ubicada geográficamente en el Municipio Tubores, en la Calle Colón, frente a la Iglesia de Punta de Piedra, específicamente en el Paseo María Guevara. (Ver Imagen N° 2).

### IMAGEN N° 2 Mapa Satelital de ubicación de la Empresa Gran Cacique II C.A.



Fuente: Tomado de Google Maps-satélite.

## **1.5.- Aspectos de la Organización**

Gran Cacique II C.A, es una empresa dedicada al transporte marítimo de pasajeros en las rutas de Punta de Piedras-Cumana y Cumana-Punta de Piedra y en la rutas de Punta de Piedra-Puerto la Cruz y Puerto la Cruz –Punta de Piedras, se dedica al transporte de pasajeros y vehículos y transportes de carga pesada.

### **1.5.1.- Misión**

Según Arthur Thompon y Schickland A.J III (2001) Señala que “la misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la empresa, es decir, lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, lo que pretende hacer y para quien lo va hacer y es influenciado por la historia de la organización”. (pág. 4).

Para Stanton, Etzel y Walker (2004), la misión de una organización "enuncia a qué clientes sirve, qué necesidades satisfacer y qué tipos de productos ofrece. Por su parte, una declaración de misión indica, en términos generales, los límites de las actividades de la organización". (pág. 668). Complementando ésta definición, los autores comentan que en la actualidad, las empresas que se atienen al concepto de marketing, expresan su misión con base en el cliente, de modo que refleje las necesidades que intentan satisfacer y los beneficios que proveen.

La Empresa Gran Cacique II C.A tiene como Misión, Prestar óptimos servicios de transportes marítimos de carga y pasajeros con un equipo profesional altamente capacitado, garantizando a nuestros clientes un traslado oportuno, económico, eficiente y seguro a su destino, con altos niveles de calidad, tecnología de punta, preservando la vida humana y el Medio ambiente, a fin de generar una retribución adecuada para los trabajadores y accionistas que permita el desarrollo social y económico del país.

La empresa presta servicios al público, por lo que el personal de contacto es de vital importancia para su funcionamiento, sin embargo son frecuentes las quejas de los clientes criticando el mal servicio recibido aun cuando el personal de atención al cliente solventa los problemas generados por retrasos, cambio de buque, entre otros., esta empresa es una de las más costosas. Además la naviera es la que ofrece los precios más altos en el cubrimiento de las rutas Punta de Piedras-Puerto La Cruz y Punta de Piedras-Cumaná.

### **1.5.2 Visión**

Según Arthur Thompson y A. J. Strickland,(2001) señala: "La visión es una exposición clara que indica hacia donde se dirige la empresa a largo plazo y en que se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades cambiantes de los clientes y de la aparición de nuevas condiciones del mercado".(pág. 4).

El simple hecho de establecer con claridad lo que está haciendo el día de hoy no dice nada del futuro de la empresa, ni incorpora el sentido de un cambio necesario y de una dirección a largo plazo. Deben hacer algunas consideraciones fundamentales acerca de hacia dónde quieren llevar a la empresa y desarrollar una visión de la clase de empresa en la cual creen que se debe convertir.

Para Jack Fleitman, (2000) en el mundo empresarial, la visión se define como "el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad". (pág. 283).

La Empresa Gran Cacique II C.A tiene como Visión, "Ser la empresa líder de transporte marítimo del país, creando e innovando servicios acordes las necesidades de nuestros clientes, desarrollando una economía globalizada, soportados por el comercio electrónico, atendiendo

a estrictos criterios de calidad, seguridad, competencia y ambiente, con un equipo humano altamente comprometido con su crecimiento profesional que contribuyan con el desarrollo social y económico de la República Bolivariana de Venezuela”.

Esta empresa se considera la mejor prestadora de servicio de transporte marítimo en el oriente venezolano, posee flotas con mayor comodidad que las de la competencia, pero no cuenta con un personal de alta calidad, aunque algunos hacen lo posible por desempeñar bien su trabajo y brindar buena atención al cliente ayudándoles en lo que desean.

### **1.5.3.- Valores de Gran Cacique II.**

La empresa Gran Cacique II C.A, cuenta con una serie de valores que son de gran importancia para la misma. Estos son:

- Puntualidad.
- Responsabilidad.
- Honestidad.
- Ética Profesional.
- Libertad.
- Sentido de pertenencia a la organización.
- Confidencialidad.
- Cooperación entre los Miembros.

La empresa no siempre cumple con los valores, ya que sus empleados o trabajadores no son muy responsables y son poco puntuales, no cumplen con el horario reglamentario de trabajo. Aunado a ello, los clientes tienden a quejarse del mal trato que algunos les brindan. Cabe destacar que estas situaciones no contribuyen en aportar una buena imagen y reputación positiva a la empresa.

### **1.6.- Objetivos de la Empresa Gran Cacique II C.A.**

La Empresa Gran Cacique II C.A, Cuenta con una serie de objetivos que mencionaré a continuación:

1. Prestar un servicio acorde a las necesidades de los demandantes.
2. Establecer una estrecha relación entre los trabajadores, accionistas y clientes.
3. No limitarse a prestar servicio de transporte de carga y pasajero, si no abarcar otras actividades como la construcción, la metalmecánica y la administración de servicios conexos a la actividad naviera, entre otras cosas.
4. Considerar a futuro la apertura de otras rutas.
5. Alcanzar un alto prestigio a nivel nacional con los turistas, es decir, ser los número uno en las embarcaciones marítimas.
6. Ofrecer al público en general, servicio de buena calidad.

La Empresa no cumple con todos los objetivos, cabe destacar que la misma trata de brindar un buen servicio a los demandantes, pero la comunicación con los trabajadores y clientes a veces no es la mejor, los despachadores no cumplen con los requisitos de la empresa ya que con frecuencia se le da prioridad a aquellos que les ofrecen dinero para que le den curso para abordar al buque, mientras otros deben pasar horas en cola para poder acceder al barco.

### **1.7.- Servicios de la Empresa Gran Cacique II C.A.**

Según Kotler, Bloom y Hayes (2004) definen un servicio de la siguiente manera: Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico. (pág. 9 y 10).

Los servicios son actividades identificables que son el resultado de esfuerzos humanos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

La empresa presta servicios de transporte marítimo a pasajeros y carga, desde tierra firme (Puerto la Cruz y Cumaná) hasta la Isla de Margarita y en sentido contrario. Cuenta con terminales dotados para satisfacer las necesidades de los pasajeros, contando con servicios como baños, televisores, sala de espera, servicio y manejo de equipaje, cuenta con un área para estacionamiento y también cuenta con un servicio de encomienda.

La empresa con respecto a los servicios de transporte trata de brindarles a los pasajeros una mejor atención para que se lleven la mejor impresión de la empresa, pero en cuanto a las instalaciones de la misma los baños casi siempre están cerrados y los usuarios siempre critican esa situación. Cuenta con una sala de espera que no posee unos asientos adecuados y cómodos, los televisores que posee dicha sala los mantienen apagados. No posee un estacionamiento como tal, la empresa utiliza un patio que está al frente del terminal de ferry y este no cuenta con una seguridad que le brinde a los pasajeros la confianza de que ellos puedan dejar sus vehículos sin que le pase nada, ya que es una zona abierta que se pueden presentar algún tipo de peligro como por ejemplo que roben o que rompan alguna ventana de los mismos.

La empresa cuenta con 3 terminales de Ferry ubicados en 3 Estados diferentes. Estos son:

- NUEVA ESPARTA (Punta de Piedra)
- ANZOATEGUI (Puerto la Cruz)
- SUCRE (Cumaná) (Ver Imagen N° 3)

### **IMAGEN N° 3 Rutas de las embarcaciones de la Empresa Gran Cacique II C.A.**

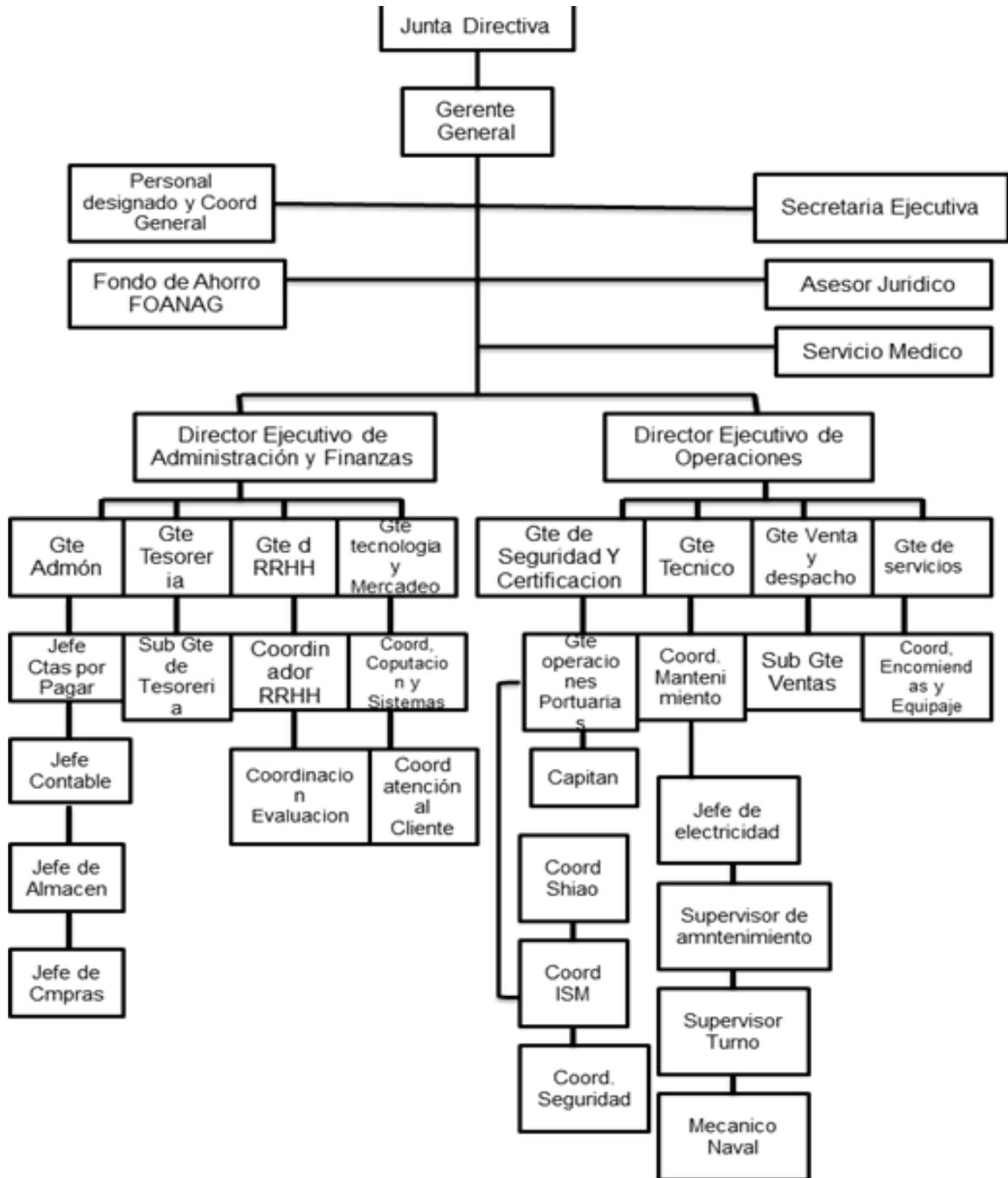


Fuente: Datos Suministrados por la empresa.

### **1.8.- Estructura Organizativa General de la Empresa Gran Cacique II C.A. (Sede Principal Cumaná)**

La Empresa Marítima GRAN CACIQUE II C.A, posee una estructura organizativa que está formada mediante cargos, la mayoría de los cargos principales se encuentran en la sede principal de la empresa que está ubicada en el Estado Sucre - Cumaná. (Ver Imagen N° 4).

**IMAGEN N°4 Organigrama de la Empresa Gran Cacique II C.A. (sede principal de Cumaná)**



Fuente: Datos Suministrados por la empre

### **1.9.- Estructura Organizativa de la Empresa Gran Cacique II C.A. (Sede de Punta De Piedra).**

La empresa Gran Cacique II C.A, presenta una organización donde se encuentran delimitados los cargos y responsabilidades de cada uno de ellos, esta conformada de la siguiente manera:

- **Gerente General o Gerente Ejecutivo de Operaciones.**

Es el que se encarga de representar a la empresa en sus diferentes actividades y de frente a las exigencias y demandas de parte de los entes del Estado, usuarios y proveedores.

- **Personal Designado y Coordinación General.**

Es el responsable en forma complementaria a las obligaciones del directorio, y reporta a este acerca del desempeño de la empresa, vela por el cumplimiento de todos los requisitos legales que afectan a los negocios y operaciones de esta.

- **Gerente de ventas y despacho (Sede Punta de Piedras).**

Es el encargado de coordinar a los Supervisores encargado de ventas, despachos y encomiendas, controlan los servicios generales (vendedores y despachadores).

- **Recepcionista.**

Es la encargada de atender al público; brindarle la información que solicita y darle orientación requerida por la empresa.

- **Sub-Gerente de Ventas.**

Es el que se encarga de apoyar las actividades del Gerente de Ventas y cumplir las funciones en ausencia de este.

- **Supervisor de Ventas Y Despacho**

Es el que se encarga que su equipo trabaje correcta y eficientemente, posee responsabilidades de consolidar las ventas y subir los reportes diarios a gerencia.

- **Vendedor.**

Es el encargado o encargada de dar información, vender y confirmar los boletos en la taquilla de la empresa.

- **Despachador.**

Es el encargado de dirigir el desplazamiento de los pasajeros y vehículos para cada buque.

- **Coordinador de Encomiendas Y equipaje.**

Se encarga de coordinar conjuntamente el personal obrero a su cargo, la ejecución de tareas relacionadas con esta área.

- **Supervisor de Encomiendas y Equipaje.**

Se encarga de supervisar y distribuir las tareas a cada uno de los empleados de este departamento.

- **Servicios Generales.**

Se encarga de proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera la Empresa, transporte, correspondencia, ,

vigilancia, y el suministro de mantenimiento preventivo y correctivo al mobiliario, equipo de oficina y equipo de transporte.

- **Aseadores.**

Son los encargados de la limpieza de la Empresa y de cada buque.

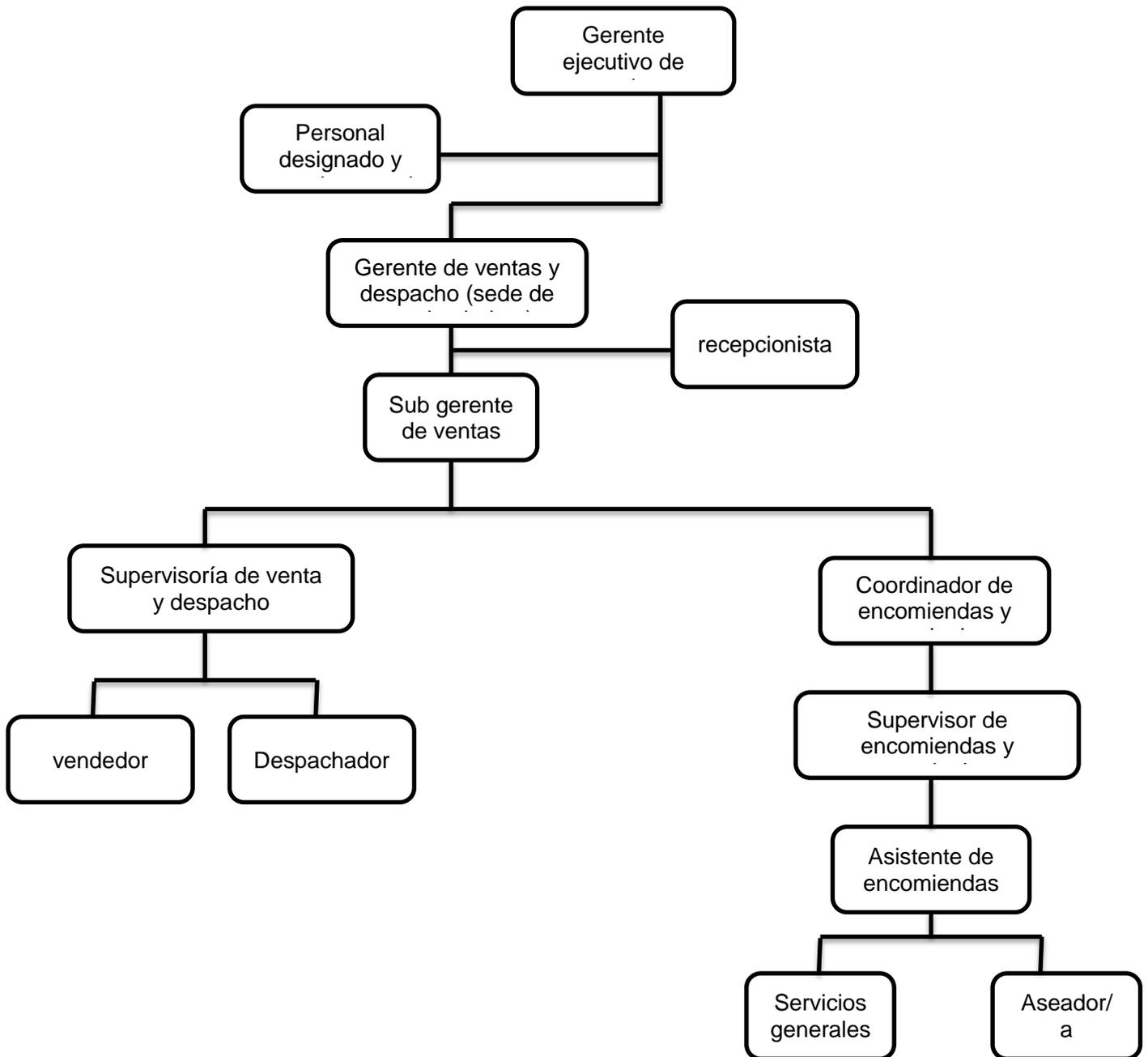
### **1.10.- Organigrama de la Empresa Gran Cacique II (Sede Punta De Piedras).**

Según Iván Thompson (2000), Los organigramas son la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría. (pág. 246).

Por tanto, teniendo en cuenta que los organigramas son de suma importancia y utilidad para empresas, entidades productivas, comerciales, administrativas, políticas, etc., y que cada empresa debe tener su diseño y el significado de cada uno de los cargos a tratar en su representación.

A continuación se muestra el organigrama de la empresa Gran Cacique II, sede de Punta de Piedras. (Ver Imagen N° 5).

**IMAGEN N°5 Organigrama De La Empresa Gran Cacique II C.A. (Sede Punta De Piedras).**



Fuente: Datos Elaboración propia

### **1.11.- Flota de la Empresa Gran Cacique II, C.A.**

La Empresa Gran Cacique II, cuenta con flotas capacitadas para cubrir las rutas marítimas de Punta de Piedra – Puerto La Cruz y viceversa y unas moto naves que cubren la ruta de Punta de Piedra – Cumaná y viceversa que a su vez cumplen con requisitos por las regulaciones internacionales del Convenio Internacional para la Seguridad de la Vida Humana en el Mar (SOLAS), también El Convenio Internacional para prevenir la contaminación por los Buques o MARPOL 73/78 y Organización Marítima Internacional (OMI).

#### **1.11.1.- Ferry Buque (F/B) Don Nasib.**

El F/B Don Nasib es un buque nuevo tipo B, de casco sencillo, tipo catamarán Roll on - Roll off, dedicado al transporte de pasajeros y vehículos, construido en acero naval la obra viva y aluminio naval la superestructura. Posee dos cubiertas y un mástil y fue construido en Batam, Indonesia, el 28 de Febrero de 2008. Se encuentra clasificado bajo las reglas de la Sociedad Clasificadora Lloyd's Register of Shipping N° JKA 0712072.

Cuenta con 2 salones de pasajeros totalmente independientes, equipados con todas las comodidades. El salón de clase turística se encuentra en la cubierta superior, con una capacidad de 248 personas, posee butacas cómodas y alineadas, un espacio con mesas pequeñas para cuatro personas cada una (sus asientos son individuales), área de cafetín y sanitarios, por su parte el salón de VIP, el cual se ubica en la cubierta inferior de la embarcación, tiene una capacidad de 146 pasajeros cuenta con asientos reclinables, ubicados de forma alineada, sanitarios, área de cafetín. Adicionalmente la embarcación posee servicio de elevador para personas con discapacidad, televisores de pantalla plana ubicados estratégicamente, área de terraza, entre otros.

Esta embarcación cumple con las más estrictas normas internacionales de preservación del medio ambiente y de la vida en el Mar. (SOLAS, OMI, MARPOL). Es un buque totalmente ecológico y diseñado para ahorrar energía al integrar equipos como cargadores de baterías solares y eólicos. (Imagen N° 6).

**IMAGEN N° 6 Ferry Buque Don Nasib**



Fuente: Sumistrado por la empresa.

✓ **Itinerario De F/B Don Nasib**

Punta de Piedra-Puerto la Cruz y Puerto la Cruz-punta de Piedra.

HORARIOS	
PUERTO LA CRUZ-PUNTA DE PIEDRAS	
6:45 am / 4:00 pm	
PUNTA DE PIEDRAS-PUERTO LA CRUZ	
11:30 am / 8:30 pm	

La duración del viaje en el Ferry Don Nasib es de aproximadamente 3 horas 40 minutos. (Transporte de pasajeros y vehículos).

### **1.11.2.- Moto Nave (M/N) Gran Cacique Iv**

La M/N Gran Cacique IV es un buque rápido tipo catamarán de aluminio naval para el transporte de pasajeros, construido bajo normas de la Sociedad de Clasificación A y B.

Posee una cubierta principal en la cual se encuentra un área de pasajeros clase turística con 160 asientos, área de cafetín y tres (03) sanitarios (damas, caballeros y minusválidos), una cubierta superior que alberga un salón de pasajeros de primera clase con 128 butacas y mini bar con cuatro (04) asientos, un (01) sanitario.

El buque cumple con todos los requisitos impuestos por las regulaciones nacionales para este tipo de embarcaciones, que a su vez se adaptan a las regulaciones internacionales del Convenio Internacional para la Seguridad de la Vida Humana en el Mar (SOLAS), también El Convenio Internacional para prevenir la contaminación por los Buques o MARPOL 73/78 y Organización Marítima Internacional (OMI). (Ver Imagen N° 7).

#### **IMAGEN N° 7 M/N Gran Cacique IV**



Fuente: Suministrado por la empresa.

✓ **Itinerario De Gran Cacique IV**

Punta de Piedra-Puerto la Cruz y Puerto la Cruz-punta de Piedra.

HORARIOS
PUNTA DE PIEDRAS-PUERTO LA CRUZ
12:00 pm / 6:00pm
PUERTO LA CRUZ-PUNTA DE PIEDRAS
2:45pm

La duración del viaje en la embarcación Express Gran Cacique IV es de aproximadamente 1 hora 30 minutos. (Transporte de pasajeros).

**1.11.3.- Moto Nave (M/N) Gran Cacique Iii**

La M/N Gran Cacique III es un buque de Aluminio Naval para el transporte de pasajeros, construido bajo clasificación A y B. Posee tres cubiertas, una principal en la cual se encuentra un área de pasajeros clase turística, con butacas cómodas, área de cafetín y sanitarios, una cubierta inferior con salón de pasajeros también de clase turística, con cómodos asientos y una cubierta superior que alberga un salón de pasajeros de primera clase, con butacas amplias, sanitarios y servicio de nautimoza. En la proa se encuentra el puente de mando y el área de balsas salvavidas. Su capacidad total es de 294 pasajeros.

El buque cumple con todos los requisitos impuestos por las regulaciones nacionales para este tipo de embarcaciones, que a su vez se adaptan a las regulaciones internacionales de SOLAS, MARPOL y OMI. (Ver Imagen N° 8).

### IMAGEN N° 8 M/N Gran Cacique III



Fuente: Sumistrado por la empresa.

#### ✓ Itinerario De M/N Gran Cacique III

Punta de Piedras- Cumaná y Cumaná-Punta de Piedras

HORARIOS
TEMPORADA BAJA : Cumaná - Punta de Piedras
Lunes a Jueves 7:00 am / 2:00 pm
Viernes a Domingo 7:00 am / 12:30 pm / 5:30 pm
Punta de Piedras – Cumaná
Lunes a Jueves 10:00 am / 7:00 pm
Viernes a Domingo 10:00 am / 3:00 pm / 8:00 pm
TEMPORADA ALTA: Cumaná - Punta de Piedras
7:00 am / 12:30 pm / 5:30 pm
Punta de Piedras – Cumaná
10:00 am / 3:00 pm / 8:00 pm

La duración del viaje en la embarcación Express Gran Cacique III es de aproximadamente 1 hora 30 minutos. (Transporte de pasajeros).

### 1.12.- Tarifas de la Empresa Gran Cacique li C.A.

Punta de Piedras - Puerto la Cruz

Clase V.I.P (sólo ida)

ADUTOS	BSF. 620,00
NIÑOS (DE 3 A 7 AÑOS)	BSF. 310,00
MAYORES DE 60 AÑOS	BDF. 310,00

Clase turística (sólo ida)

ADUTOS	BSF. 540,00
NIÑOS (DE 3 A 7 AÑOS)	BSF. 270,00
MAYORES DE 60 AÑOS	BDF. 270,00

Vehículos (sólo ida)

VEHÍCULO PASEO	BSF. 1000,00
VEHÍCULO RÚSTICO	BSF. 1300,00
VEHÍCULO PICK-UP/VANS	BSF. 1400,00
MOTO (MENOR A 500 CC)	BSF. 600,00
MOTO (MAYOR A 500 CC)	BSF.780,00

El buque Don Nasib es el único buque para vehículos y carga pesada, es importante que el pasajero que compre su boleto para un camión de metraje largo deben ser los primeros en confirmar ya que si llegan un poco tarde y liberan ese metraje estará en la disponibilidad para otros vehículos que están en la cola de espera.

## Animales

ANIMALES DOMÉSTICOS	BSF. 150,00
---------------------	-------------

Punta de Piedras - Cumaná

Clase V.I.P (sólo ida)

ADUTOS	BSF. 560,00
NIÑOS (DE 3 A 7 AÑOS)	BSF. 280,00
MAYORES DE 60 AÑOS	BDF. 280,00

Clase turística (sólo ida)

ADUTOS	BSF. 460,00
NIÑOS (DE 3 A 7 AÑOS)	BSF. 230,00
MAYORES DE 60 AÑOS	BDF. 230,00

### **1.13.- Normas y Políticas de la Empresa Gran Cacique li C.A.**

Es importante que los pasajeros tengan siempre presente la siguiente información para evitar, en gran parte, ciertos inconvenientes.

- Los precios incluyen impuesto al Turismo.
- Para menores de edad, es requisito indispensable presentar la partida de nacimiento y/o permiso de viaje.
- Para menores de edad que viajan sin sus padres o representantes, es requisito indispensable presentar permiso de viaje.
- Para mayores de 60 años, debe presentar cédula de identidad y una copia de la misma.
- Si el pasajero desea transportar animales, deben estar vacunados, libres de enfermedades y llevar el medio adecuado para su correcto traslado.

Cabe destacar que cada uno de estos requisitos nombrados se cumplen con exactitud en la empresa Gran Cacique II, ya que si un menor de edad va a realizar la compra de un boleto y no posee su permiso de viaje no puede realizar la compra y mucho menos puede confirmar y al momento de venderle pasaje a una persona de la tercera edad que no lleve la copia de la cédula de identidad se le procede a cobrarle el pasaje completo.

✓ **Requisitos para el viajero:**

La empresa Gran Cacique II C.A posee una serie de consideraciones y requisitos al momento de realizar el viaje a continuación mencionaremos los siguientes:

Consideraciones y requisitos que debe tener en cuenta al momento de su viaje:

- **Adultos:**

Para comprar el boleto puede presentar original o copia de la cédula de identidad y/o pasaporte. Pero, al momento de confirmarlo deberá mostrar los documentos originales.

- **Vehículos:**

Para comprar el boleto puede presentar original o copia de los documentos del vehículo (carnet de circulación y título de propiedad). Pero, al momento de confirmarlo deberá mostrar todos los documentos originales.

- **Mayores de 60 Años:**

Es indispensable presentar la cédula de identidad laminada y dejar fotocopia de la misma, para así poder gozar del descuento que se le otorga a las personas mayores de 60 años.

- **Niños y menores de 18 Años:**

Los niños y menores de 18 años que viajen con sus padres o representantes deben presentar su partida de nacimiento o cédula de identidad (deberán dejar copia de la partida de nacimiento del menor).

En caso de viajar sólo o sin sus padres, deben poseer el permiso de viaje emitido por el CMDNNA (Consejo Municipal de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes).

La empresa ofrece el descuento del 50% a niños y niñas entre 3 y 7 años, para lo cual debe dejar copia de la partida de nacimiento al momento de comprar el boleto en la taquilla. Cabe destacar que, los niños de 0 a 2 años viajan gratis.

- **Personas con discapacidad:**

La empresa ofrece el descuento del 50% a los pasajeros con discapacidad, los mismos deben dejar copia de la cédula de identidad y carnet emitido por CONAPDIS, en la taquilla donde están realizando la compra respectiva.

**Importante saber:**

- Cada boleto es intransferible, tendrá una validez de 1 año no prorrogable, contado a partir de su fecha de emisión. Una vez confirmado el boleto, no tendrá validez para otro viaje distinto.

Cuando el pasajero hace la compra de su boleto y no desea viajar, ese boleto no se lo puede ceder a nadie pero lo podrá conservar por un año mientras ese boleto no haya sido confirmado, porque boleto confirmado es persona abordada así no haya viajado.

- Es fundamental que el pasajero confirme su boleto dos (2) horas antes del embarque, de lo contrario la empresa dispondrá de su cupo.

El pasajero debe confirmar (2) horas antes porque media hora antes del embarque, la empresa dispone de ese cupo al momento de liberar esos asientos y darle prioridad aquellas personas que están en una lista de espera para viajar. Al momento que la persona llegue tarde a la confirmación y el asiento destinado ya fue liberado se hace una restauración y si el puesto fue vendido se procederá a cambiarle el boleto pero el pasajero debe cancelar una penalización de un 25% ya que eso es un requisito establecido por la empresa.

- El día de su viaje el pasajero deberá presentar en taquilla el ticket electrónico impreso conjuntamente con los documentos originales de los pasajeros y vehículo (de ser el caso). El ticket electrónico sólo es un comprobante de compra que posteriormente debe ser canjeado en las taquillas por el boleto.

Cuando el pasajero compra su boleto por internet este le envía de manera inmediata a su correo electrónico el comprobante de su compra, el pasajero debe imprimirlo y dirigirse a las taquillas de ventas con su comprobante para que procedan a darle sus boletos.

- El equipaje debe entregarlo al personal debidamente autorizado.

La empresa Gran Cacique II cuenta con un personal debidamente capacitado que se encarga de cada uno de los equipajes de cada pasajero.

- El pasajero podrá transportar sin costo sólo 1 equipaje no mayor de treinta (30) kilos. Si desea transportar más de lo señalado, deberá pagar la tarifa por exceso de equipaje publicado en nuestros terminales.

- Al pasajero se le sugiere no descuidar el equipaje de mano ni dejarlo olvidado en las instalaciones ni embarcaciones.

El pasajero tiene que estar pendiente de su equipaje ya que la empresa no se hace responsable de la pérdida del mismo.

- La empresa no se hace responsable por la pérdida o el daño sufrido de los siguientes objetos: documentos personales, joyas, dinero en efectivo, lentes, teléfonos celulares, videojuegos, cámaras fotográficas, filmadoras, computadoras, objetos electrónicos en general o bienes frágiles. Todo ello debe llevarlo dentro de su equipaje de mano.

- Si el pasajero desea transportar animales, debe presentar en taquilla la Guía de Movilización Animal emitida por el INSAI y llevar el medio adecuado para su correcto traslado (jaula o kennel).

✓ **Exigencia sanitaria para viajar con mascotas:**

En Venezuela, para transportar animales nacional e internacionalmente es necesario la obtención de una "Guía de Movilización Animal" emitida por el Instituto Nacional de Salud Agrícola Integral (INSAI), para ello debe cumplir con las exigencias sanitarias para movilización de animales, establecidas por éste organismo. Los trámites se gestionan ante los "Centros de Guiado" ubicados en cada estado del país y es necesario pagar unos aranceles o tasas en las cuentas habilitadas para tal fin.

**Exigencia sanitaria para viajes nacionales**

La empresa Gran Cacique II C.A, cumple con los requisitos al momento de transportar su mascota, aquí mencionare los siguientes:

- Original y Copia del Certificado Nacional de Vacunación Anti-Rábica Vigente, con un lapso no mayor de un año, que identifique el lote, fecha expiración, nombre del producto
- Tarjeta de Vacunación Vigente Original y Copia, donde conste la aplicación de vacunas, (Séxtuple o Heptuple en caso de Canino (Parvovirus- Coronavirus-Hepatitis- Distemper o moquillo canino - Leptospirapara influenza) y la triple en Felina (Calicivirus-Panleucopenia- Rinotraqueitis).
- Original y copia de constancia de desparasitación Interna y externa vigente, que contenga la identificación completa del producto utilizado y la fecha de aplicación del mismo.
- Fotocopia cédula de identidad de la persona que viaja con la mascota.
- Depósito bancario a nombre del INSAI, Tasa 0,5 UT. por cada animal, Artículo 81, numeral 32 de la Ley de Salud Agrícola Integral.

Nota:

- Para solicitar el permiso, la persona interesada debe dirigirse a cualquiera de las oficinas del INSAI a nivel Nacional.
- Vigencia del permiso (07) siete días continuos. A partir de la fecha de la emisión, **válido sólo por un viaje**.
- El trámite de solicitud del permiso puede ser realizado por el usuario o una persona debidamente autorizada por escrito por parte del propietario, o la persona que va a viajar con la mascota.
- El permiso se emitirá a nombre de la persona con la que viaje la mascota.
- Toda la documentación antes mencionada debe estar expedida por un médico veterinario de ejercicio libre, registrado ante el INSAI, exigido desde el día 8 de diciembre del 2012.

#### **1.14.- Bases Legales.**

Las Bases Legales están constituidas por el conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven de testimonio referencial y de soporte a la investigación que se realice.

La empresa Gran Cacique II C.A, es dedicada al transporte de pasajeros y vehículos y se rige por las normas de ciertas leyes que le hacen llevar un mejor funcionamiento para la misma.

##### **Leyes Nacionales:**

Las leyes nacionales son las que permiten llevar el control de toda empresa marítima ya sea pública o privada para un mejor funcionamiento de la misma. La Empresa Gran Cacique II C.A, se basa a las leyes que mencionare a continuación:

##### ✓ **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1.999)**

Con relación a lo señalado en la constitución de la republica bolivariana de Venezuela, es pertinente destacar lo que se encuentra señalado en el artículo N° 310:

**Artículo N°310.** El turismo es una actividad económica de interés nacional, Prioritaria para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sustentable. Dentro de las fundamentaciones del régimen socioeconómico previsto en esta Constitución, el Estado dictará las medidas que garanticen su desarrollo. El Estado velará por la creación y fortalecimiento del sector turístico nacional.

Lo expresado en el artículo indica el carácter prioritario de la actividad turística, esta debe ser parte de las políticas que se llevan a cabo en la empresa Gran Cacique II C.A donde se desarrollaron las

pasantías, en este sentido esta empresa presta un servicio de transporte turístico y por tanto debería ser beneficiaria de las políticas que están en materia de desarrollo del estado.

La empresa debe regirse por la constitución de la República Bolivariana de Venezuela para el mejor bienestar del ciudadano y el de la empresa.

✓ **Ley de Aguas**

Esta ley tiene por objeto establecer las disposiciones que rigen la gestión integral de las aguas, como elemento indispensable para la vida, el bienestar humano y el desarrollo sustentable del país, y es de carácter estratégico e interés de Estado.

**Artículo N° 6** Son bienes del dominio público de la Nación:

1. Todas las aguas del territorio nacional, sean continentales, marinas e insulares, superficiales y subterráneas.
2. Todas las áreas comprendidas dentro de una franja de ochenta metros (80 mts.) a ambos márgenes de los ríos no navegables o intermitentes y cien metros (100 mts.) a ambos márgenes de los ríos navegables, medidos a partir del borde del área ocupada por las crecidas, correspondientes a un período de retorno de dos coma treinta y tres (2,33) años. Quedan a salvo, en los términos que establece esta Ley, los derechos adquiridos por los particulares con anterioridad a la entrada en vigencia de la misma.

Esta ley fija los lineamientos para el cuidado y protección de las aguas, ya que es indispensable para la vida y las especies marinas.

✓ **Ley Orgánica de Turismo**

**Artículo N° 1:** la ley Orgánica de turismo tiene por objeto promover, organizar y regular la actividad turística, la organización y funcionamiento del Sistema turístico Nacional, como factor estratégico de diversificación socioeconómica y desarrollo sustentable y sostenible del país, mediante la creación de normas que garanticen la orientación, fomento, desarrollo y coordinación y control de la actividad, estableciendo los mecanismos de concertación, cooperación, asistencia y solidaridad de los órganos y entes de la administración pública, instituciones privadas y mixtas de esta actividad, orientados al desarrollo, participación y protagonismo de las comunidades; logrando así de una actividad turística basada en los principios de justicia social, equidad, no discriminación, solidaridad, protección del ambiente y productividad.

La empresa Gran Cacique II C.A, se encuentra bajo las indicaciones de lo establecido en esta ley, con relación al control de las actividades, pues al ser unja empresa de transporte turístico se encuentra dentro de una categoría de una empresa de utilidad pública e interés general, por lo tanto objeto de las regulaciones que se establezcan por partes de los entes que correspondan.

✓ **Ley Orgánica de Espacios Acuáticos**

Esta Ley tiene por objeto regular el ejercicio de la soberanía, jurisdicción y control en los espacios acuáticos, conforme al derecho interno e internacional, así como regular y controlar la administración de los espacios acuáticos, insulares y portuarios de la República Bolivariana de Venezuela.

✓ **Ley General de Puertos.**

Esta Ley se establecen los principios rectores que conforman el régimen de los puertos de la República y su infraestructura, garantizando la debida coordinación entre las competencias del Poder Nacional y el Poder Estatal, a los fines de conformar un Sistema Portuario Nacional moderno y eficiente, así como establecer las disposiciones conforme a las cuales deberá elaborarse el Plan Nacional de Desarrollo Portuario, en concordancia con los lineamientos de los planes de la Nación que le sean aplicables.

**Artículo N°4.** Se entiende por construcciones de tipo portuario, los atracaderos, embarcaderos y otras instalaciones de igual naturaleza, aptas para el atraque, desatraque y estadía de cualquier tipo de embarcación, o para la transferencia de 2 personas o bienes entre dichas embarcaciones y tierra, que sin reunir las condiciones necesarias para ser consideradas puertos, en los términos de esta Ley y sin formar parte de un puerto, representan un interés local o comunitario, o el interés privado de su propietario, y estarán sometidos a los reglamentos que establezca la Autoridad Acuática, en los términos de esta Ley.

**Leyes Internacionales:**

Las leyes internacionales se ocupan de la seguridad marítima, no solo de los pasajeros, sino también de la vida marina y de los recursos naturales. Uno de los organismos de máximo nivel es la La Organización Marítima Internacional (**OMI**) es un organismo especializado de las Naciones Unidas que promueve la cooperación entre Estados y la industria de transporte para mejorar la seguridad marítima y para prevenir la contaminación marina.

La empresa Gran Cacique II C.A, también cumplen con requisitos por las regulaciones internacionales del Convenio Internacional para la Seguridad de la Vida Humana en el Mar (**SOLAS**), ya que es el más importante de todos los tratados internacionales sobre la seguridad de los buques y también con el El Convenio Internacional para prevenir la contaminación por los Buques o **MARPOL 73/78** ya que Su objetivo es preservar el ambiente marino mediante la completa eliminación de la polución por hidrocarburos y otras sustancias dañinas, así como la minimización de las posibles descargas accidentales.

### **1.15.- Entorno de la Empresa.**

#### **Entorno Interno.**

En cuanto al entorno interno de la empresa Gran cacique II C.A, se puede resaltar lo siguiente:

➤ **Servicios Básicos:** la empresa marítima Gran Cacique II C.A posee una serie de proveedores que se encargan de los servicios básicos los cuales son los siguientes: Corporación de Electricidad Nacional (CORPOELECT), Telefonía Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela (CANTV), Hidrológica del Caribe (HIDROCARIBE), posee cajeros automáticos internos como, Banco Nacional del Crédito (BNC) y Banco Mercantil dentro de las instalaciones del terminal.

➤ **Aspecto tecnológico, ambiente de trabajo, social y político internos de la empresa.**

a) **Tecnológico:** La empresa Gran Cacique II C.A, cuenta con equipos modernos, servicios de internet, páginas web y un sistema para el departamento de ventas llamado SYBASE, también un sistema para el departamento de encomienda y equipaje llamado BOXTRACK, que sirven para realizar las operaciones de dichos departamentos.

b) **Ambiente de Trabajo:** Toda empresa u organización debe contar con un personal capacitado, que tenga comunicación, respeto y trabajo en equipo para un buen funcionamiento, la empresa Gran Cacique II C.A, no

posee una buena comunicación entre los empleados por lo tanto ocurren desencuentros entre ellos.

**c) Social:** Gran Cacique II C.A, tiene una ubicación en la calle Colón, frente a la iglesia de Punta de Piedras, paseo María Guevara, Municipio Tubores, Estado Nueva Esparta.

**d) Político:** La empresa marítima tiene sus políticas y normas bien definidas, para alcanzar los objetivos planteados en el mercado turístico.

### **Entorno Externo.**

Gran Cacique II C.A, no solo se ve afectada por el factor interno sino también por factores externos que afectan directa o indirectamente a la empresa, entre los cuales se encuentran lo político y lo económico.

**a) Político:** La empresa Gran Cacique II C.A, se ve afectada por los diferentes cambios que ha generado el Gobierno Nacional, Además la tensión política presente en Venezuela, generando que muchos turistas prefieran dirigirse a otros destinos con características similares a la Isla de Margarita que les brinden más seguridad y confianza.

**b) Económico:** La empresa se ve afectada por los altos costos generados por la inflación, por consecuencia Gran Cacique II C.A, se ve obligada a subir los precios de sus servicios y esto hacen que las ventas disminuyan, pero sin embargo los pasajeros no dejan de viajar a sus diferentes destinos.

## **CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE VENTA Y DESPACHO**

### **2.1.- Descripción del Departamento de Venta y Despacho**

La venta es la consecuencia del trabajo empresarial para captar clientes que estén dispuestos a pagar por el servicio o producto ofrecido, demandándolo, pues cubre alguna de sus necesidades y están dispuestos a pagar por ello un precio.

Una de las áreas más importantes en la empresa Gran Cacique II es el área de ventas, ya que por medio de este departamento tiene a la disposición de los usuarios los servicios que presta la empresa, cuando el cliente desea adquirir alguna información se dirige a la taquilla de ventas, ahí será atendido por el personal de la misma, ya sea por compra de boletos o adquirir cualquier tipo de información, ya que esta empresa no cuenta con una taquilla específica para dar algún tipo de información.

### **2.2.- Funciones Específicas Del Departamento De Venta**

Las funciones principales de la empresa Gran Cacique II C.A, son controlar las actividades en la venta y la confirmación de boletos tanto de personas como de vehículos. Entre estas funciones destacamos las siguientes:

- Ventas de boletos en Taquilla.
- Información y confirmación de boletos (pasajeros y vehículos).
- Anulación de boletos y devolución, si lo amerita.
- Realizar Cierre de ventas.
- Llevar un control de los boletos vendidos.
- Realizar cuadro y vaciar las ventas en un reporte diario.
- Mantener en buenas condiciones los respectivos materiales de trabajo.

### **2.3.- Sistema Utilizado en el Área de Ventas**

GRAN CACIQUE II C.A, utiliza para el área de ventas un sistema de ventas llamado SYVASE, este sistema es de fácil manejo y muy útil e indispensable para la venta de boletos, esta realiza todas las funciones relacionadas con la venta, este sistema está capacitado para:

- Registrar las ventas de boletería.
- Hacer confirmaciones de boletos, devoluciones, cambios, anulaciones, consultas entre otros.
- Generar el listado de cada una de las ventas de cada vendedor por día.
- Generar el listado del total de pasajeros y vehículos confirmados para abordar.
- Tiene la capacidad de liberar los puestos que no serán abordados.
- Emite reportes finales de cierres de ventas diarias. Entre otros.

SYVASE, es un servidor analítico que opera en hardware y sistemas operativos estándar, enfocado en forma especial a la inteligencia de negocios.

### **2.4.- Artículos de Oficina y Materiales del Área de Trabajo.**

- ✓ Artículos de oficina

El área de ventas cuenta con una serie de artículos que son utilizados para tener mejor funcionamiento dentro del área. Estos artículos son los que se mencionan a continuación:

- Computadoras.
- Impresora Fiscal.
- Impresoras Para Boletería.

- Impresoras.
- Un archivador donde se guardan registros, facturas, cuadros etc.
- Fotocopiadora.
- Sellos.
- Teléfonos.
- ✓ Materiales del área de trabajo

Para que se pueda cumplir un buen funcionamiento en las actividades de venta se debe contar con una serie de materiales que se mencionan a continuación:

- Lapiceros.
- Engrapadora.
- Grapas.
- Saca Grapas.
- Resaltadores.
- Carpetas.
- Tijeras.
- Papel carbón.
- Planillas para las embarazadas que no llevan el permiso de viaje.
- Talonarios de Recibos.
- Celoven

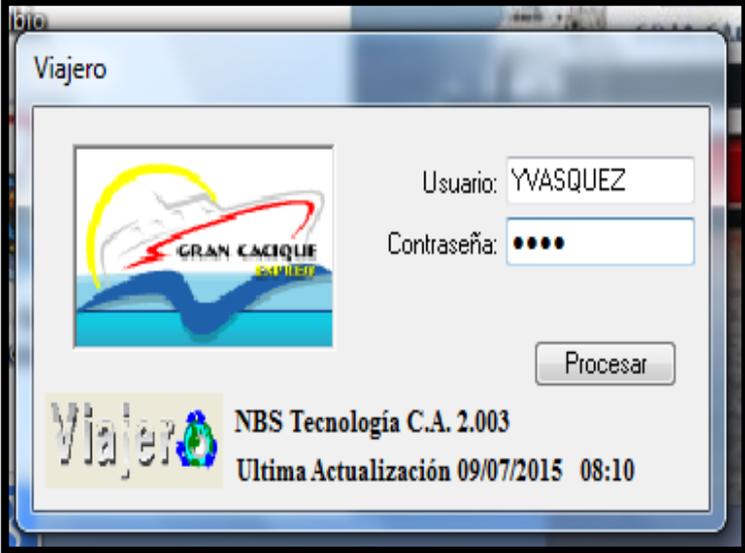
## 2.5.- Actividades Realizadas en la Empresa Marítima Gran Cacique II C.A.

Durante el proceso de pasantías profesionales realizadas en la empresa marítima Gran Cacique II C.A. en el área de venta y despacho se pudo realizar actividades que sirvieron de gran importancia y permitieron conocer el trabajo en equipo para obtener un mejor rendimiento y desempeño.

### 2.5.1.- Información y Confirmación de Boletos.

La Empresa Gran Cacique II, le asigna a cada personal del área de ventas un usuario y una contraseña para entrar al sistema, cada empleado debe conservar y respetar la clave de cada uno. (Ver Imagen N° 10).

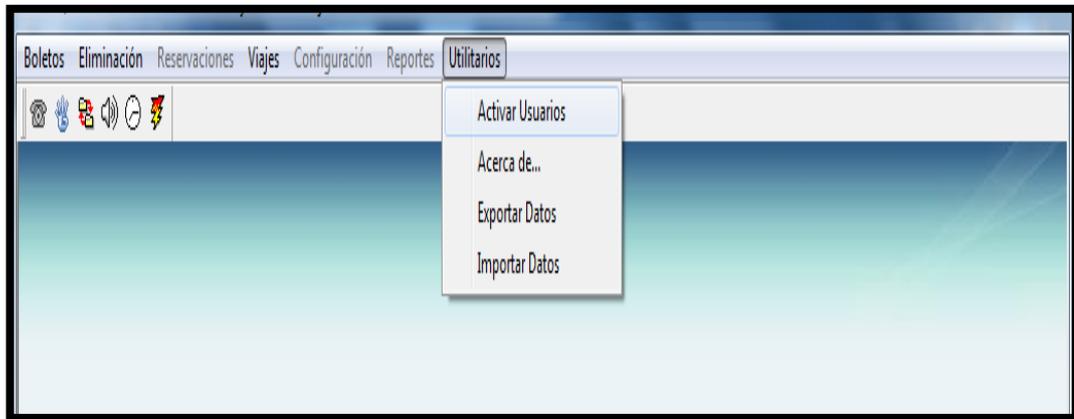
#### IMAGEN N° 10 Ingreso Al Sistema De Ventas.



Fuente: datos suministrados por la empresa.

Para proceder a realizar las ventas es preciso que el gerente o algún supervisor asignado seleccione la opción "Utilitario", ahí se refleja la opción para activar usuario. (Ver Imagen N° 11).

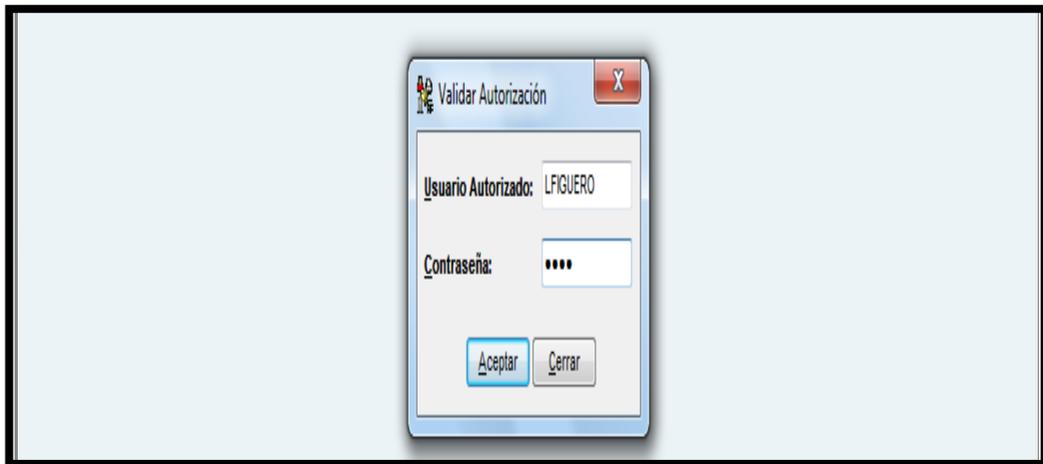
### IMAGEN N° 11 Como Activar Usuario.



Fuente: datos suministrados por la empresa.

El gerente o supervisor también deberá introducir su usuario y contraseña asignada por la empresa. (Ver Imagen N° 12).

### IMAGEN N° 12 Validar Autorización Por Supervisor.



Fuente: datos suministrados por la empresa.

Al momento de entrar a la cuenta se deberá buscar a cada vendedor por código o por cédula de identidad y ahí deberá aparecer la información del personal, se activa el usuario en la opción aceptar. (Ver Imagen N°13).

### IMAGEN N° 13 Información Del Personal.

The screenshot shows a web application interface for managing employee information. At the top, it is titled "Información del Personal". Below the title, there are two main sections: "Ordenar por:" and "Buscar por:". The "Ordenar por:" section has a dropdown menu and two radio buttons for "Ascendente" (selected) and "Descendente". The "Buscar por:" section has a dropdown menu set to "Código" and a text input field containing "YVASQUEZ", with an "Eliminar Búsqueda" button below it. Below these sections is a "Datos Personales" form. It includes fields for "Login del Empleado:" (YVASQUEZ), "Cédula de Identidad:" (20537266), "Nombre del Empleado:" (YRAIZA), "Apellido del Empleado:" (VASQUEZ), "Ciudad:" (PDP), "Código de Oficina:" (PDP), and "Cargo:" (OFICINISTA). There is also an "Activo" checkbox. To the right of the form are four buttons: "Modificar", "Cancelar", "Aceptar", and "Salir".

Fuente: datos suministrados por la empresa.

### INFORMACIÓN.

Una de las cosas más importantes en una empresa es la parte informativa, ya que le ayuda a los usuarios tener un poco más de conocimiento de la misma.

La Empresa Gran Cacique II, no cuenta con una taquilla de información, el pasajero se dirige directamente a la taquilla de ventas y ahí le brindan la información requerida, ya sea las salidas, el costo del boleto, cuándo se pueden realizar cambios, cuánto pagan de penalización, que se hace para poder viajar con mascotas y cualquier otra información que el pasajero necesite saber.

### CONFIRMACIÓN DE BOLETOS.

La confirmación de los boletos es usada en todas las Agencias de viajes ya sean marítimas, aérea o terrestres de entes públicos y privados eso es para saber si el pasajero va a viajar. La empresa tiene como normativa confirmar dos (2) horas antes de la salida.

Para proceder a la confirmación el pasajero debe dirigirse a la taquilla y entregar la documentación original requerida que son: cédula de identidad laminada, partidas de nacimiento (original), permisos de viaje vigentes y el carnet de circulación del vehículo, esto es para verificar si los datos corresponden con los del boleto comprado.

Para realizar la confirmación de boletos, se escribe el número de boleto y automáticamente el sistema muestra el ticket de embarque con los datos del pasajero y el puesto asignado, la hora y el destino, este pase o ticket de embarque se le hará entrega al supervisor al momento de abordar al buque. (Ver Imagen N° 14).

#### IMAGEN N° 14 Chequeo De Pasajeros.

Origen	Destino	Hora Salida	Nombre	Apellido	Boleto	Piso	Puesto
--------	---------	-------------	--------	----------	--------	------	--------

Fuente: datos suministrados por la empresa.

Para la confirmación de boletos web, el pasajero debe dirigirse con la hoja que se le envía al correo con la compra de los boletos a las taquillas de ventas para emitir los boletos en físico. Para eso se introduce el número de voucher que aparece en la hoja emitida por la compra que el pasajero emite por internet y automáticamente se muestra la cantidad de pasajes comprados, se le hace doble click en cada boleto para imprimirlo y una vez que lo imprima se procede a confirmar. (Ver imagen N° 15).

## IMAGEN N°15 Emisión De Boletos Web.

Emisión de Boletos Web

Factura a nombre de empresa ?

Número de Confirmación

Datos de la Empresa

Rif      Razón Social

Presione Dobleclick sobre cada boleto para imprimir la Factura:

Monto: .00 .00 .00 .00

Total: .00

Salir

Fuente: datos suministrados por la empresa.

## CONSULTA DE BOLETOS.

La consulta es para verificar si el boleto está abordado, vendido o retardado.

En la parte de abajo de la página principal de venta se le da selección al icono de consulta. (Ver Imagen N°16).

## IMAGEN N° 16 Opción Para Consultar El Boleto.

PAX: 0    VEHICULOS: 0    IDAS: 0    VUELTAS: 0    TOTAL A PAGAR: 0.00

Factura a nombre de empresa ?

Datos de la Empresa

Rif      Razón Social

Descuento:

Nuevo Valor: .00

Datos de Cobro:

A cobrar: .00

Recibe: .00

Vuelto: 0 .00

Acciones:

Consulta

11:20 a.m. 17/07/2015

Fuente: datos suministrados por la empresa.

También la consulta sirve cuando el pasajero se dirige para confirmar, pero se le ha extraviado el boleto. En este caso, se le hace la consulta ya sea por número de cédula o por el nombre del pasajero y automáticamente aparecerán los datos y el número de boleto a confirmar. (Ver Imagen N° 17).

**IMAGEN N° 17 Consulta De Boleto.**

Fuente: datos suministrados por la empresa.

### **2.5.2.- Venta de Boletos en Taquilla.**

La venta de boletos es la principal fuente de ingreso de la empresa Gran Cacique II, el trato al público es algo primordial, ya que deben ser atendidos con la mayor amabilidad, paciencia, respeto y educación. Siempre se le debería recibir con un cordial saludo de bienvenida y hacer referencia hacia donde desea viajar. Sin embargo en la empresa alguno de los empleados no cumplen con la normativa de la buena atención al cliente, a menos de que haya supervisión ese día en las taquillas y sientan la presión de dar un buen trato a los pasajeros.

A continuación se explica este proceso de ventas a través de las siguientes imágenes:

Ya al haber ingresado el ejecutivo de ventas al sistema se selecciona arriba en la imagen de la manito azul la opción de venta. (Ver Imagen N° 18).

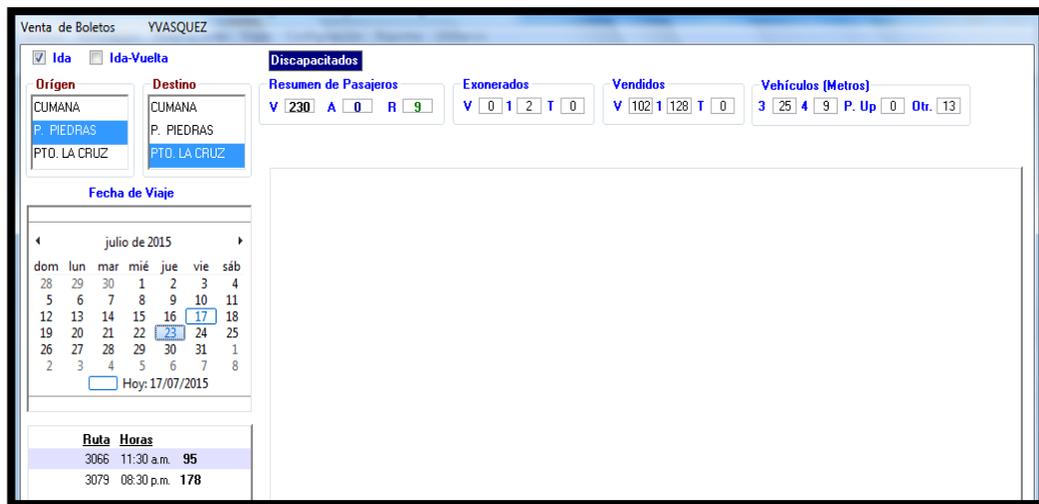
### IMAGEN N° 18 Panel Para Ingresar A La Venta.



Fuente: datos suministrados por la empresa.

Primero se procede a seleccionar la fecha que el pasajero desea viajar y automáticamente se reflejan las salidas de ese día y la disponibilidad de metros que hay por si desea viajar con vehículos. (Ver Imagen N° 19).

### IMAGEN N° 19 Selección De Destino.



Fuente: datos suministrados por la empresa.

Una vez seleccionado los pasajeros se le da click en la tilde de Color verde para proceder a introducir los datos de cada uno (Ver imagen N° 20).

## IMAGEN N°20 Selección De Pasajeros.

The screenshot shows a software interface for selecting passengers. At the top, there are tabs for 'Discapacitados', 'Exonerados', 'Vendidos', and 'Vehículos (Metros)'. Below these are summary statistics: 'Resumen de Pasajeros' (V: 76, A: 1, R: 8), 'Exonerados' (V: 0, I: 5, T: 0), 'Vendidos' (V: 24, I: 51, T: 0), and 'Vehículos (Metros)' (3, 11, 4, 5, P. Up: 4, Otr.: 0). A green checkmark icon is visible in the top right corner. The main area is a grid of seats, with 'VIP 1era' and 'TURISTICA' sections. The 'VIP 1era' section shows a grid of seats with numbers and status indicators (e.g., 0, 71, R, 73, R, 75). The 'TURISTICA' section shows a similar grid with numbers and status indicators (e.g., 0, 276, 0, 277, 0, 280). On the left, there are fields for 'Origen' (CUMANANA, P. PIEDRAS, PTO. LA CRUZ), 'Destino' (CUMANANA, P. PIEDRAS, PTO. LA CRUZ), and 'Fecha de Viaje' (calendar for July 2015). At the bottom left, there is a 'Ruta Horas' table:

Ruta	Horas
3066	11:30 a.m. 95
3079	08:30 p.m. 178

Fuente: datos suministrados por la empresa.

El primer dato que se ingresa es la cédula de identidad seguidamente el nombre, apellido y número de teléfono. (Ver imagen N° 21).

## IMAGEN N° 21 Datos De Los Pasajeros.

The screenshot shows a software interface for entering passenger data. At the top, there are tabs for 'Discapacitados', 'Exonerados', 'Vendidos', and 'Vehículos (Metros)'. Below these are summary statistics: 'Resumen de Pasajeros' (V: 233, A: 0, R: 9), 'Exonerados' (V: 0, I: 2, T: 0), 'Vendidos' (V: 102, I: 128, T: 0), and 'Vehículos (Metros)' (3, 25, 4, 9, P. Up: 0, Otr.: 13). The main area is a list of passengers with the following columns: 'Viaje', 'Nombre', 'Cédula', 'Teléfono', 'e-mail', 'Tipo', 'Tarifa', and 'Forma Pago'. The list contains four entries:

Viaje	Nombre	Cédula	Teléfono	e-mail	Tipo	Tarifa	Forma Pago
23/07/2015 PDP	YRAIZA VASQUEZ	20537266	04121953535		Adulto	PDP F	
11:30:00 a.i.PLC	3066 DON NASIB						Asiento: 196 Clase: Turís
23/07/2015 PDP	GOLD WIND HONDA	XXXXXXXX	20537266				
11:30:00 a.i.PLC	3066 DON NASIB						Precio: 1000 Mtrs: 3 0
23/07/2015 PDP	ZAIDA SALAZAR	8397023	04121953535		3era Ed	PDP F	
11:30:00 a.i.PLC	3066 DON NASIB						Precio: 270 Asiento: 195 Clase: Turís
23/07/2015 PDP	MIGUEL ALEJANDRO MENOR	04121953535	04121953535		Niño	PDP F	
11:30:00 a.i.PLC	3066 DON NASIB						Precio: 270 Asiento: 194 Clase: Turís

On the left, there are fields for 'Origen' (CUMANANA, P. PIEDRAS, PTO. LA CRUZ), 'Destino' (CUMANANA, P. PIEDRAS, PTO. LA CRUZ), and 'Fecha de Viaje' (calendar for July 2015). At the bottom left, there is a 'Ruta Horas' table:

Ruta	Horas
3066	11:30 a.m. 95
3079	08:30 p.m. 178

Fuente: datos suministrados por la empresa.

Se debe seleccionar si es adulto, niño o personas de la 3era edad y seleccionar la tarifa correspondiente y a qué clase pertenece ya sea turística o VIP. (Ver imagen N° 22).

## IMAGEN N° 22 Introducir Tipo Y Tarifa.

The screenshot shows a travel booking interface. On the left, there are fields for 'Origen' (CUMANANA, P. PIEDRAS, PTO. LA CRUZ) and 'Destino' (CUMANANA, P. PIEDRAS, PTO. LA CRUZ). Below that is a calendar for 'Fecha de Viaje' (July 2015) with the date 17/07/2015 selected. A 'Ruta Horas' section shows two options: 3066 at 11:30 a.m. for 95 and 3079 at 08:30 p.m. for 178. The main area displays 'Resumen de Pasajeros' with three passengers: YRAIZA VASQUEZ (Cédula: 20537266, Teléfono: 04121953535, Precio: 540), ZAIDA SALAZAR (Cédula: 8397023, Teléfono: 04121953535, Precio: 270), and MIGUEL ALEJANDRO MENOR (Cédula: MENOR, Teléfono: 04121953535, Precio: 270). A dropdown menu for 'Forma Pago' is open, showing options: PLC CHD/3RA EDAD/DISC. Turística, PLC NORMAL Turística, PLC EXONERADO Turística, PLC EXONERADO 1era Clase, PLC NORMAL 1era Clase, and PLC CHD/3RA EDAD/DISC. 1era Clase.

Fuente: datos suministrados por la empresa.

La forma de pago puede ser efectivo, débito o crédito. Una vez seleccionada la forma de pago el sistema automáticamente arrojará el monto total a cobrar y se da doble clic en la fecha y hora para imprimir el boleto. (Imagen N° 23).

## IMAGEN N° 23 Forma De Pago.

This screenshot is identical to the previous one, but the 'Forma Pago' dropdown menu is now set to 'Efectivo'. The other details, including passenger information and the calendar, remain the same.

Fuente: datos suministrados por la empresa.

Para generar boleto ida y vuelta se activa la opción arriba en el panel que lleva el mismo nombre Ida - Vuelta y automáticamente se selecciona la ruta, la fecha y la hora del viaje.

Para este proceso, se selecciona primero la ruta (Punta de Piedras-Cumaná) y luego viceversa se da a seleccionar la fecha de ida y la hora para proceder a seleccionar los cupos de pasajeros que vayan a viajar (Imagen N° 24).

### IMAGEN N°24 Selección Ida Y Vuelta.

The screenshot displays a flight booking interface. At the top, there are radio buttons for 'Ida' and 'Ida-Vuelta', with 'Ida-Vuelta' selected. A yellow banner reads 'SELECCIONE TODOS LOS PUESTOS DE LA IDA Y LA VUELTA, ANTES DE ESCRIBIR LOS DATOS DE LOS PASAJEROS'. Below this, there are fields for 'Origen' and 'Destino', both set to 'CUMANÁ'. To the right, there are summary boxes for 'Resumen de Pasajeros', 'Exonerados', 'Vendidos', and 'Vehículos (Metros)'. A calendar for July 2015 is shown, with the 17th and 23rd highlighted. At the bottom, a table lists flight options with their respective times.

Ruta	Horas
40	10:00 a.m.
4927	03:00 p.m.
3663	07:00 p.m.
4930	08:00 p.m.

Fuente: datos suministrados por la empresa.

La cantidad de cupos seleccionados deben ser la misma cantidad de ida como de vuelta ya que si no es la misma no se puede proceder a emitir los boletos porque el sistema no lo permite, de lo contrario deben emitirse los boletos por separado, es decir primeros los de ida y luego de vuelta o viceversa. (Ver imagen N° 25).

## IMAGEN N°25 Selección De Puestos Ida Y Vuelta.

The screenshot shows a software interface for selecting seats for a round trip. The origin is 'CUMANANA' and the destination is 'PTO. LA CRUZ'. The interface includes a calendar for selecting the travel date, a grid of seats for 'Sótano 1' with various status indicators (O, B, R, T, etc.), and a table of fares for '1era CLASE'.

Fuente: datos suministrados por la empresa.

Cuando ya se han llenado cada uno de los datos del pasajero se procede a seleccionar el tipo de pasajero y la tarifa la cual debe ser la misma para ida y retorno. También se selecciona la forma de pago con la cual el pasajero vaya a cancelar los boletos, ya sea efectivo, débito o crédito. (Ver imagen N° 26).

## IMAGEN N°26 Datos Del Pasajero Ida Y Vuelta-Tipo Y Tarifa.

The screenshot shows a software interface displaying passenger details for a round trip. It includes fields for origin and destination, a calendar for selecting the travel date, and a table of passenger information. The payment method is highlighted with a blue circle.

Viaje	Nombre:	Cédula:	Teléfono:	e-mail:	Tipo	Tarifa	Forma de Pago
23/07/2015 PDP	YRAIZA	VASQUEZ	20537266	04121953535	Adulto	43	Electivo
10:00:00 a.c:UM	40 CACIQUE III						T. Debito
24/07/2015 JUM	YRAIZA	VASQUEZ	20537266	04121953535	Estudial	CUM	T. Credito
07:00:00 a.PDP	5 CACIQUE III						

Fuente: datos suministrados por la empresa.

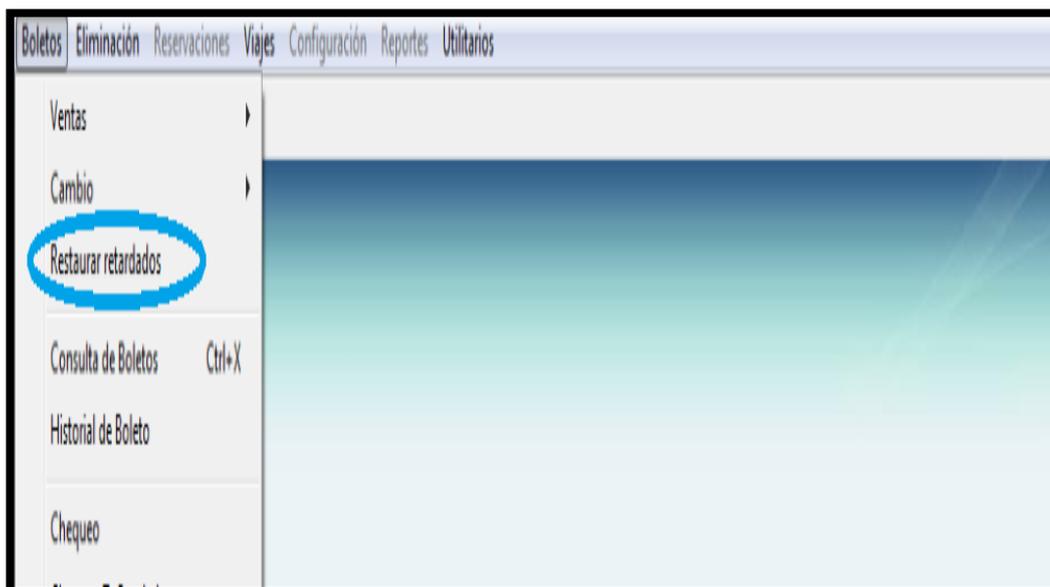
### 2.5.3.- Restauración y Cambio de Boletos.

#### RESTAURACIÓN DE BOLETOS.

En la empresa en casos extremos se le restaura el boleto al pasajero cuando ha llegado tarde para confirmar, Si el boleto aun esta libre automáticamente podrá ser restaurado y luego se procederá a confirmarlo. A continuación se muestra cómo se restaura un boleto:

Arriba en el panel está la palabra “boletos” se presiona y se despliegan unas opciones, se le da donde dice restaurar retardados y se procede a la restauración. (Ver Imagen N° 27).

**IMAGEN N° 27 Selección Para Restaurar.**



Fuente: datos suministrados por la empresa.

En la opción subrayada se debe introducir el número de boleto que contiene el pasaje, automáticamente después de esto se reflejan los datos del pasajero y se tiene que verificar si los mismos coinciden con los datos que se muestran en pantalla, si son correctos se restaura el boleto y

luego se le confirma. Siempre para los casos de restaurar el sistema se pone un poco lento. (Ver Imagen N° 28).

### IMAGEN N° 28 Número De Boleto Para Restaurar.

Restaurar un boleto retardado

Número de Boleto:

Código de Viaje:

Fecha de Viaje:

Hora Viaje: 00:00:00 a.m.

Destino:

Número de Boleto: 0

Nombre del Pasajero:

Apellido del Pasajero:

Cédula o Pasaporte:

Mayor de Edad:  Mayor  Menor

Asiento Pasajero:

Piso:

Status:

Restaurar

Cancelar

Salir

Fuente: datos suministrados por la empresa.

### CAMBIO DE BOLETOS.

Todas las empresas de viajes tanto marítimas como aéreas, tienen la opción para cambiar los boletos que el pasajero no haya confirmado y este tiene una duración de un año, es preciso destacar, que este cambio será posible siempre y cuando no se haya confirmado porque se considerará como abordado así no haya viajado él pasajero. Cabe acotar que la empresa al realizar un cambio le cobra un 25% de penalización al pasajero y si hay un aumento de pasaje automáticamente al cambiarlo sale el cobro de penalización y el cobro por el aumento de pasaje estipulado, de ser el caso.

El sistema cuenta con una opción para realizar el cambio de boletos la cual se encuentra marcada en la próxima imagen. (Ver imagen N° 29).

### IMAGEN N° 29 Selección De Cambio.

Fuente: datos suministrados por la empresa.

Al momento de realizar el cambio es necesario introducir el número de boleto en la opción "Nro de Sistema", luego se colocan los números rojos que contiene el boleto en "Nro Rojo" y automáticamente saldrán registrado los datos del pasajero. (Ver Imagen N° 30).

### IMAGEN N° 30 Ingreso De Números Para El Cambio.

Fuente: datos suministrados por la empresa.

Una vez que el sistema muestra los datos del pasajero se selecciona el origen y destino por el cual se vaya a generar el cambio. (Ver imagen N° 31).

**IMAGEN N° 31 Selección De Origen Y Destino.**

The screenshot shows a flight reservation system interface. At the top, it displays 'Nro. Sistema: 7258756', 'Nro. Rojo: 6802108', and 'Fecha de Viaje: 17/07/2015'. The origin is set to 'CUMANANA' and the destination to 'P. PIEDRAS'. Below this, there are several grids of seat numbers. A '1era CLASE' section is visible on the right. At the bottom, there is a form for passenger details, including 'Nombre del Pasajero: ELIAS', 'Apellido del Pasajero: PAZ', and 'Cédula o Pasaporte: MENDR'. The 'Fecha de Viaje' is set to '18/07/2015' and the 'Hora Estimada Viaje' is '03:00:00 p.m.'. The 'Origen' is 'CUM' and the 'Destino' is 'CUM'. The 'Clase' is 'TURISTIC'. The 'Mayor de Edad' is 'Menor'. The 'Compra Inicial' is '17/07/2015' and the 'Asiento' is '189'. The 'Cantidad Equipaje' is '0'. The 'Precio Bs.' is '220.50'. The 'Vendedor' is 'NVASQUEZ' and the 'Oficina de Emisión' is 'PDP'. The 'Devuelve Bs.' is '00'. There are 'Aceptar', 'Cancelar', and 'Salir' buttons.

Fuente: datos suministrados por la empresa.

Luego sigue la selección de la fecha para cuando desea cambiar ese respectivo boleto. (Ver Imagen N° 32).

**IMAGEN N° 32 Selección De La Nueva Fecha Del Viaje.**

The screenshot shows the same flight reservation system interface as in Image 31, but with a calendar pop-up. The calendar is for July 2015, and the date '24' is selected. The 'Fecha de Viaje' field now shows '24/07/2015'. The rest of the interface is the same as in Image 31.

Fuente: datos suministrados por la empresa.

Luego se selecciona la hora de salida que desee viajar y se escoge el puesto del pasajero. Estos cambios se generan uno por uno por cada boleto ya que no se puede hacer un cambio de 2 o más personas a la vez. (Ver imagen N° 33).

### IMAGEN N° 33 Selección De La Hora De Salida.

The screenshot shows a flight booking interface. At the top, there are fields for 'Nro. Sistema: 7258756', 'Nro. Rojo: 6802108', 'PDP CUM', and 'Fecha de Viaje: 24/07/2015'. Below this, the origin is 'CUMANA' and the destination is 'P. PIEDRAS PORLAMAR'. A dropdown menu for 'Hora Salida' is highlighted with a blue circle, showing '1673 03:00:00 p.m.'. The main area contains a grid of seats, with 'SÓTANO 1' and 'CUBIERTA PPAL.' sections. A 'Tera CLASE' table is visible, showing various fare options. At the bottom, there are fields for 'Código de Viaje: 1674', 'Fecha de Viaje: 18/07/2015', 'Origen: PDP', 'Destino: CUM', 'Clase: URITICA', and passenger information for 'ELIAS PAZ MENOR'. The 'A pagar Bs.' field is highlighted with a blue circle, showing '105.13'.

Fuente: datos suministrados por la empresa.

Una vez seleccionada la salida y el puesto, automáticamente refleja la penalización del 25% del costo del boleto, que es el total a pagar por el cambio generado. (Ver Imagen N° 34).

### IMAGEN N° 34 Cobro Del 25% De Penalización.

The screenshot shows a close-up of the flight booking interface. It displays the 'Código de Viaje: 41', 'Fecha de Viaje: 18/07/2015', 'Origen: PDP', 'Destino: CUM', and 'Clase: 1era'. The passenger information is 'ELIAS PAZ MENOR'. The 'A pagar Bs.' field is highlighted with a blue circle, showing '105.13'. Other fields include 'Compra Inicial: 17/07/2015', 'Asiento: 258', 'Cantidad Equipaje: 0', 'Precio Bs.: 270.00', 'Vendedor: NVASQUEZ', and 'Oficina de Emisión: PDP'. The 'A pagar Bs.' field is also highlighted with a blue circle.

Fuente: datos suministrados por la empresa.

Posteriormente, se activa la opción “forma de pago”, generalmente los cambios son cobrados en efectivo, luego se le da aceptar y luego en la opción “OK” para generar el cambio, al momento de impresión la

impresora arrojará dos (2) tickets, uno que es el boleto normal y el otro donde arroja el total de penalización cobrada. (Ver Imagen N° 35).

### IMAGEN N° 35 Cambio Aprobado.

The screenshot displays a flight reservation system interface. At the top, it shows system information: Nro. Sistema: 7258756, Nro. Rojo: 6802108, PDP, CUM. The flight details include: Origen: CUMANA, Destino: CUMANA, P. PIEDRAS, PORLAMAR, Fecha de Viaje: 24/07/2015, Ruta: 41, Hora Salida: 10:00:00 a.m. and 1673 03:00:00 p.m.

The main area contains a grid of seats. The top section is labeled 'SÓTANO 1' and shows seats 51-72. The middle section shows seats 120-245. The bottom section is labeled 'CUBIERTA PPAL.' and shows seats 74-172. A 'Tera CLASE' section shows a grid of seats with status indicators (B, O, V).

At the bottom, there is a payment summary section:
 

Fecha de Viaje:	18/07/2015	Origen:	PDP	Destino:	CUM	Clase:	Tera
Código de Viaje:	41	Fecha Estimada Viaje:	03:00:00 p.m.	Mayor de Edad:			
Nombre del Pasajero:	ELIAS						
Apellido del Pasajero:	PAZ						
Cédula o Pasaporte:	MENDOR						
Compra Inicial:	17/07/2015	Asiento:	258	Cantidad Equipaje:	0		
Precio Bs.:	270.00	Vendedor:	NVASQUEZ	Oficina de Emisión:	PDP		
A pagar Bs.:		105.13		F. Pago:			
Recibe Bs.:		.00		Efectivo		[X]	
Devuelve Bs.:		.00		Credito		[ ]	
				Debito		[ ]	

Buttons for 'OK', 'Aceptar', 'Cancelar', and 'Salir' are visible on the right side of the interface.

Fuente: datos suministrados por la empresa.

#### 2.5.4.- Anulación de Boletos y Devoluciones en Efectivo.

##### ANULACIÓN DE BOLETOS.

La anulación se hace cuando hay un boleto extraviado, cuando no se imprime el boleto por fallas de la impresora, por pruebas del sistema o cuando el vendedor al generar el boleto se equivoca en los datos.

Para hacer una anulación debe estar autorizado por el Gerente el cual verifica el error y da la autorización hacer la anulación. En la opción en el panel de ventas esta una "X" de color roja, ahí se procede a darle paso a la anulación. (Ver imagen N° 36).

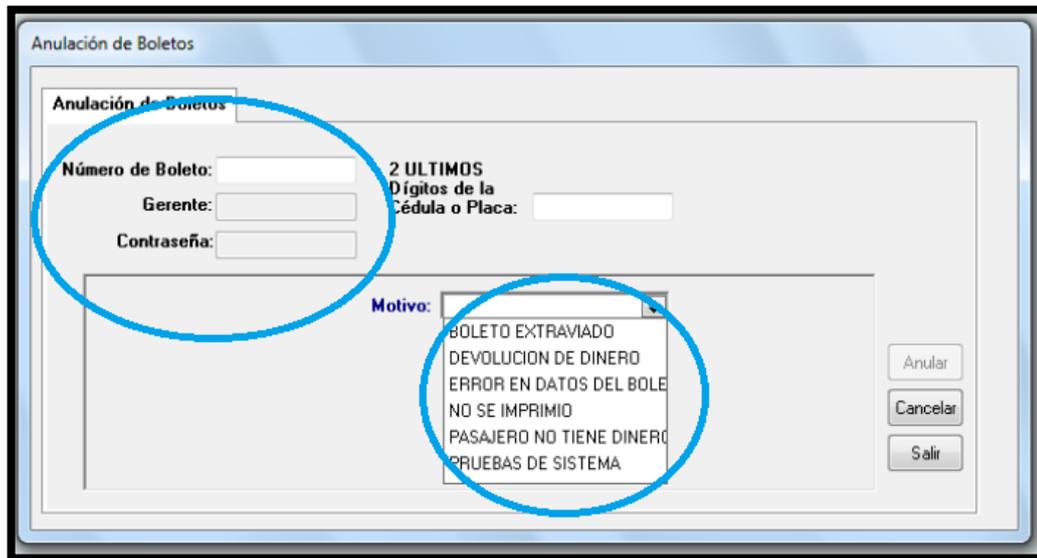
### IMAGEN N° 36 Anulación De Boletos.



Fuente: datos suministrados por la empresa.

Se procede a colocar el número de boleto que desea anular, automáticamente aparecerá la información del pasajero, seguidamente el gerente coloca su usuario y contraseña para la autorización, se selecciona el motivo por el cual está anulando el boleto y luego anular: (Ver Imagen N° 37).

### IMAGEN N° 37 Autorización Y Motivo De Anulación.



Fuente: datos suministrados por la empresa.

### DEVOLUCIONES EN EFECTIVO.

Las devoluciones se hacen en ciertos casos extremos ya sea o porque el ferry no efectuará su salida o porque el pasajero no quiera viajar

más con la empresa, estas devoluciones sólo se hacen con la autorización del Gerente.

Para hacer la devolución se selecciona la opción “eliminación” y se procede a la devolución. (Ver Imagen N° 38).

### **IMAGEN N° 38 Devoluciones.**



Fuente: datos suministrados por la empresa.

Para hacer la devolución se introduce el número de boleto y los últimos dos dígitos de la cedula o placa del vehículo, la empresa, cuando el pasajero decide no viajar, sólo le hace la devolución de un 50% de su dinero, ahora cuando el error es de la empresa, es decir, que el ferry no ejecute su salida, le regresará el 100% de su dinero para que tenga la opción de viajar por otra naviera.

En lo que la impresora emita el boleto con la devolución el pasajero lo deberá firmar como constancia de que estaba conforme con lo estipulado de la devolución. (Ver Imagen N° 39).

### IMAGEN N° 39 Datos Para Obtener Devolución.

The image shows a software window titled "Devolución de Boletos". Inside, there are several input fields and a dropdown menu. The fields are labeled "Número de Boleto:", "2 ULTIMOS Dígitos de la Cédula o Placa:", and "Monto a Devolver". The dropdown menu is open, showing a list of options: "BOLETO EXTRAVIADO", "DEVOLUCION DE DINERO", "ERROR EN DATOS DEL BOLETO", "NO SE IMPRIMIO", "PASAJERO NO TIENE DINERO", and "PRUEBAS DE SISTEMA". The "Monto a Devolver" field shows "50.00" and ".00". There are three buttons on the right: "Devolver", "Cancelar", and "Salir".

Fuente: datos suministrados por la empresa.

En este departamento se obtuvo el conocimiento del sistema de ventas, a tener trato con el público, a la venta de boletos que es lo principal del mismo y el de aprender a trabajar en equipo, también se aprendieron muchos aspectos positivos y se evidenciaron otros de carácter negativos. Lastimosamente es un ambiente donde se observa, en muchos casos, la mala intención y el egoísmo por parte de los empleados, ya que no se da la cordialidad y el trabajo en equipo, sino que por el contrario, existe una competencia mal sana y tratar de sobresalir sin importar a quienes se afecte en este proceso.

## **CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ENCOMIENDA Y EQUIPAJE.**

### **3.1.- Serviencomiendas Gran Cacique II C.A**

Es una empresa dedicada al traslado de sobres, paquetes y documentos en la región Nor-oriental del país, el servicio de encomiendas está dirigido a personas naturales o jurídicas, ofreciendo múltiples ventajas en el traslado de su mercancía a través de las oficinas y brindándole valor agregado para su satisfacción.

El servicio de Serviencomiendas Gran Cacique II C.A, conociendo las necesidades de la industria en la región, brinda servicios especiales para aquellas empresas que necesiten trasladar sus insumos y productos dentro de la zona de cobertura.

Serviencomiendas Gran Cacique II C.A, fue fundada en el año 2007 con el objetivo de convertirse en una empresa pionera de Transporte Expreso de encomiendas vía marítima entre las localidades de Cumaná, Puerto La Cruz, Porlamar y Punta de Piedras. Durante 5 años, la empresa ha sido el nexo más económico, confiable, rápido y seguro entre tierra firme y la isla de Margarita.

### **3.2.- Valores de Serviencomiendas.**

Es una empresa cuyos valores principales son:

- La seriedad.
- Responsabilidad.
- Excelencia.

En este departamento de Encomienda y Equipaje sí cumplen con sus valores planteados ya que se encargan de satisfacer las necesidades con

responsabilidad, excelencia y colaboración al momento de transportar su encomienda.

### **3.4.- Sistema Utilizado en el Departamento de Encomiendas.**

SERVIENCOMIENDAS GRAN CACIQUE II C.A, utiliza para el área de encomiendas y equipaje un sistema llamado BOXTRACK, este sistema es de fácil manejo e indispensable en el área de encomiendas y recepción de equipaje, este sistema está capacitado para:

- Hace confirmaciones, consultas y anulaciones sobre cada encomienda o registro de equipajes.
- Verifica las encomiendas arribadas y las que están en camino a cada destino.
- Emite cobros por cada destino.
- hace entrega de encomiendas y traslados.
- Emite reportes finales.
- Entre otros.

### **3.3.- Logo de Serviencomiendas**

SERVIENCOMIENDAS, es caracterizada por su logo el cual está identificado por dos colores rojo, azul y la imagen blanca reflejada en el medio que simboliza la corriente al mar. (Ver Imagen N°3 9).

#### **IMAGEN N° 39 Logo De Serviencomiendas Gran Cacique II C.A.**



Fuente: Datos Sumistrados por la empresa.

### **3.4.- Transporte de Sobres y Paquetes**

Esta empresa tiene a disposición las siguientes ventajas:

- Oficinas de recepción de encomiendas en los estados Anzoátegui, Sucre y Nueva Esparta.
- Tiene modernos equipos de medición calibrados.
- Posibilidad de contratar Seguro Opcional para su encomienda.
- Cuenta con un moderno sistema de gestión de control de envíos para aumentar la seguridad en el envío de su encomienda.
- Diversas modalidades de pago del servicio.
- Rapidez en el traslado de su encomienda.
- Atención personalizada y personal Capacitado.

### **3.7.- Oficinas de Serviencomienda**

SERVIENCOMIENDA está conformada por una red de oficinas en el oriente del país donde podrá confiarnos sus encomiendas para trasladarlas de forma rápida, segura y responsable a su destino.

Cabe destacar que sus oficinas se encuentran ubicadas en Puerto La Cruz y Cumaná, Punta de Piedras y Porlamar, especificadas como se muestra:

#### **Puerto la cruz**

Estado Anzoátegui Av. Prolongación Paseo Colón. Terminal de Ferrys Gran Cacique Express, al lado de la Capitanía de Puertos. Telf. 0281 2630935

#### **Cumaná**

Estado Sucre Av. El Islote, Terminal Gran Cacique, sector El Salado. Telf. 0293 4320011

## **Porlamar**

Estado Nueva Esparta Av. Santiago Mariño, Edificio Blue Sky, planta baja, local N° 3 Telf. 0295 2642945

## **Punta de piedras**

Estado Nueva Esparta Calle Colón, al frente de la Iglesia de Punta de Piedras. Telf. 0295 2398339

### **3.8.- Envíos no Permitidos en Serviencomiendas**

Serviencomiendas Gran Cacique II C.A cuenta con unas normas que prohíben transportar lo siguiente por medidas de seguridad.

- Animales vivos.
- Armas de fuego.
- Sustancias psicotrópicas o estupefacientes.
- Explosivos (fuegos artificiales, dinamita, cohetes).
- Objetos inflamables (aerosoles, gasolina, combustible, bencina, pinturas, encendedores).
- Químicos (cloro, blanqueadores líquidos, gases comprimidos).
- Artículos personales (documentos, joyas, perfumes, dinero, celulares, cámaras fotográficas, objetos electrónicos en general, computadoras, cajas de licor, lentes, videojuegos).
- Alimentos perecederos.
- Vidrio.
- Bienes frágiles.
- Mercancías cuyo contenido sea contrario a la moral, a las buenas costumbres o de tráfico ilícito nacional o internacional.

Esta empresa por esta parte no cumple con algunas normas mencionadas, por ejemplo: ellos transportan artículos personales como

joyas y objetos electrónicos, también transportan bienes frágiles pero con todo el cuidado, dado la circunstancia de hacer un envío frágil, se le coloca una etiqueta que dice “frágil” en la caja o paquete.

### **3.9.- Tarifas de Envios De Encomiendas**

La empresa de envíos de encomienda posee una Tarifas de 0,1 g. a 2000 g. sólo para transportar objetos livianos como sobres, documentos, entre otros

<b>Peso</b>	<b>Servicio</b>	<b>IVA</b>	<b>Total</b>
Las tarifas facturadas en el estado Nueva Esparta están exentas de IVA.			
0,1 g. a 20,00 g.	Bs. 86,36	Bs. 3,64	Bs. 90,00
21,00 g. a 50,00 g.	Bs. 86,36	Bs. 3,64	Bs. 90,00
51,00 g. a 100,00 g.	Bs. 86,36	Bs. 3,64	Bs. 90,00
101,00 g. a 250,00 g.	Bs. 86,36	Bs. 3,64	Bs. 90,00
251,00 g. a 500,00 g.	Bs. 86,36	Bs. 3,64	Bs. 90,00
501,00 g. a 1000,00 g.	Bs.86,36	Bs. 3,64	Bs. 90,00
1001,00 g. a 1500,00 g.	Bs. 86,36	Bs. 3,64	Bs. 90,00
1501,00 g. a 2000,00 g.	Bs. 86,36	Bs. 3,64	Bs. 90,00

### **3.10.- Contrato de Transporte de Mercancía**

El contrato de transporte de mercancía comprende el traslado de diversos tipos de carga marítima, encomiendas y documentos, realizado por la empresa "SERVIENCOMIENDAS GRAN CACIQUE II, C.A a través de embarcaciones a las cuales se les paga un canon mensual por el fletamento de los espacios del buque empleados para su traslado desde un puerto de salida hasta un puerto de destino. Este servicio está regulado por las siguientes cláusulas y por las disposiciones aplicables de la Ley de Comercio Marítimo. A los efectos de este contrato se entiende por:

- Empresa: Toda persona que ejecuta el traslado de la mercancía y celebra el contrato de transporte, entiéndase "SERVIENCOMIENDAS GRAN CACIQUE II, C.A."
- Cliente: Toda persona que solicita el traslado de la mercancía a la empresa y la entrega a la empresa en el puerto de salida.
- Consignatario: Toda persona designado por el cliente para retirar la mercancía en el puerto de destino.
- Mercancía: Comprende todo bien susceptible de ser trasladado por la empresa y embalado de la forma correcta por el cliente, también se denomina encomienda y abarca bultos o documentos.
- Servicio de transporte: Se refiere al traslado de la mercancía desde el puerto de salida hasta el puerto de destino, el cual puede incluir el tramo terrestre hasta las oficinas de la empresa, sin que esto modifique la naturaleza marítima del contrato.
- Flete: El precio pagado por el cliente o por el consignatario a la empresa por el servicio de transporte.
- Guía: Es el boleto que entrega la empresa al cliente como constancia de la mercancía que se va a trasladar, debe contener los siguientes elementos: datos de identificación del cliente y del consignatario (nombre y apellido, cédula de identidad, teléfono y dirección); las características de la mercancía; el contenido; el peso; el puerto de salida y puerto de destino; el estado aparente de la mercancía, indicando si está correctamente embalada o no.

Declaraciones de aceptación de las condiciones del contrato:

Cuando el Cliente consigna la mercancía a la Empresa para su transporte y suscribe la respectiva guía, se considera que acepta todos los términos y condiciones allí establecidos.

#### De las obligaciones del cliente

PRIMERA: El Cliente deberá entregar la mercancía a los trabajadores de la Empresa para su respectivo chequeo y deberá llenar una Guía con toda la información requerida para el manejo de la mercancía de forma segura, especificando claramente si pagará al momento del envío o si será pagadera a destino.

SEGUNDA: El cliente que haya declarado incorrectamente con dolor o culpa la información sobre la naturaleza de la mercancía, sus características o cualquier otro requerimiento solicitado, será responsable por el daño o pérdida de la misma y asumirá las responsabilidades por los daños que pudiera ocasionar a la Empresa o a un tercero afectado.

#### De las obligaciones de la empresa

PRIMERA: La Empresa se compromete a brindar un servicio seguro, de acuerdo con los horarios de la embarcación que sirva de apoyo para el traslado de la mercancía.

SEGUNDA: La Empresa normalmente tiene un lapso de cuarenta y ocho horas (48) para la entrega de la mercancía, pero no se hace responsable en ningún caso por la demora en su recolección, transporte o entrega en el puerto de destino, cualquiera que sea la causa de dicha demora. Tampoco será responsable por ningún daño o pérdida por casos fortuitos, fuerza mayor o cualquier otra causa razonablemente fuera del control de la Empresa. Asimismo, no se responsabilizará por el daño ocasionado a la mercancía durante su revisión por cualquier autoridad competente en cumplimiento de sus funciones.

TERCERA: La Empresa deberá inspeccionar externamente la mercancía recibida para su traslado y anotar en la guía cualquier defecto

que pueda observar o detalle visible, o cuando tenga motivos fundados para presumir que los datos suministrados por el Cliente no corresponde a la naturaleza de la mercancía, a los fines de exonerarse de responsabilidad ante futuros daños o pérdida.

#### De las obligaciones del consignatario

PRIMERA: El Consignatario debe verificar el estado de la mercancía al momento de recibirla, en caso de tener algún reclamo, deberá notificar por escrito a la Empresa en el momento que la recibió si se trata de un daño visible o aparente. Pero, cuando no pueda notarse directamente, debe notificarlo por escrito dentro de los términos de la Ley.

SEGUNDA: El Consignatario no podrá rehusarse a recibir la mercancía alegando que se encuentra dañada, deberá pagar el flete si fuera el caso, retirarla y realizar los reclamos respectivos.

TERCERA: El Consignatario se compromete a retirar la mercancía dentro de un plazo máximo de diez (10) días contados a partir del día que llegó al puerto de destino. Pasado este lapso, se considerará que se ha abandonado la mercancía y la Empresa no será responsable por su pérdida o daño.

#### De la mercancía

PRIMERA: La mercancía deberá pesarse cuando se entrega a la Empresa, con el objeto de tener conocimiento de sus características exactas y evitar futuros inconvenientes frente al consignatario.

SEGUNDA: La Empresa prohíbe trasladar lo siguiente y no podrá transportarse bajo ninguna circunstancia: animales vivos; armas de fuego; sustancias psicotrópicas o estupefacientes; explosivos (fuegos artificiales, dinamita, cohetes); objetos inflamables (aerosoles, gasolina, combustible,

bencina, pinturas, encendedores); químicos (cloro, blanqueadores líquidos, gases comprimidos); artículos personales (documentos, joyas, perfumes, dinero, celulares, cámaras fotográficas, objetos electrónicos en general, computadoras, cajas de licor, lentes, computadoras, videojuegos) alimentos perecederos; vidrio; bienes frágiles, cualquier objeto de uso personal o de similar naturaleza a los mencionados. Así como tampoco podrá transportar mercancías cuyo contenido sea contrario a la moral, a las buenas costumbres o de tráfico ilícito nacional o internacional.

TERCERA: La responsabilidad de la Empresa respecto a cualquier daño o pérdida de la mercancía, no excederá de diez (10) Unidades Tributarias.

En virtud de lo plasmado anteriormente, es preciso comentar que en este departamento el sistema de trabajo es un poco delicado ya que el cliente debe estar pendiente al momento de dar cualquier tipo de información hacia donde será dirigida la encomienda o equipaje, tiene que estar pendiente de dar dicha información como debe ser, ya que si se equivoca la empresa no se hace responsable por los errores del mismo. Por otra parte, la empresa tiene un lapso de tiempo de 48 horas, si la mercancía no es retirada la empresa no se hace responsable por pérdidas de mercancía. El cliente debe revisar la mercancía al momento de retirarla por si tiene que hacer algún reclamo hacerlo al instante ya que si la revisa fuera de las instalaciones de la referida empresa y después vienen los reclamos, la misma no se hace responsable por los daños.

### **3.11.- Actividades Realizadas en el Departamento de Equipaje Y Encomienda frvka Empresa Gran Cacique II C.A.**

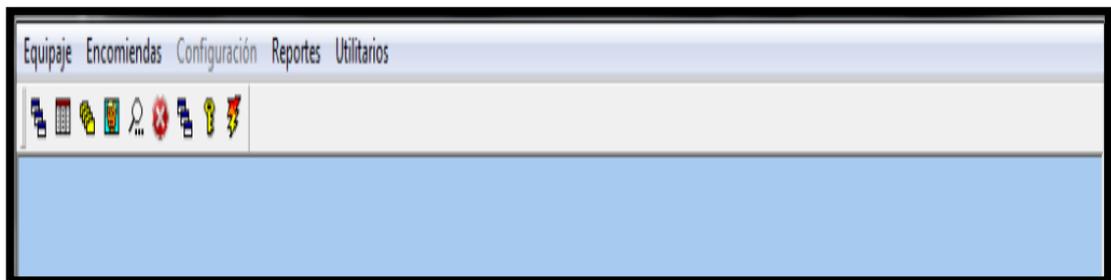
Durante las pasantías realizadas en el departamento de encomienda y equipaje, se pudo realizar actividades de gran importancia

que permitieron mediante el trabajo en equipo, obtener un mejor rendimiento y desempeño laboral.

Serviencomienda cuenta con un sistema que le permite hacer confirmaciones, envíos y traslados de encomiendas y equipajes a sus diferentes destinos.

En este panel se muestra cada una de las opciones para realizar el trabajo en este departamento. (Ver Imagen N° 40).

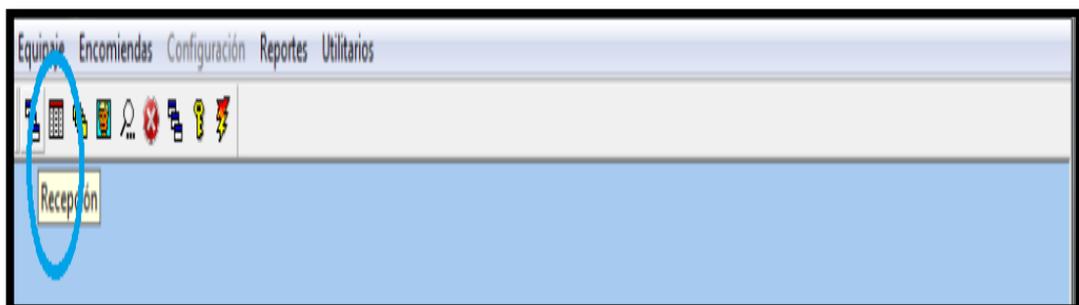
#### **IMAGEN N° 40 Panel De Encomiendas.**



Fuente: datos suministrados por la empresa

Una vez entrado al panel se le da arriba en la opción marcada en azul para entrar a la recepción. (Ver Imagen N°41).

#### **IMAGEN N° 41 Recepción De Encomiendas.**



Fuente: datos suministrados por la empresa

Para realizar la recepción de alguna encomienda es necesario primero hacer la selección del destino u origen hacia donde va dirigida la encomienda, luego se selecciona si la encomienda es interna o no. Seguidamente el nombre del emisor, que es quien envía la encomienda, y

por consiguiente el destinatario a quien va dirigida, Después la cantidad de paquetes enviados, se anota el número de teléfono para cualquier información, posteriormente la descripción del paquete, se selecciona el peso y la forma de pago y por último se procesa. (Ver Imagen N° 42).

**IMAGEN N° 42 Pasos De Recepción De Encomiendas.**

The screenshot shows the 'Recepción de Encomiendas' window in the 'Sistema de Encomiendas BOXTRACK' application. The interface includes a menu bar with 'Equipaje', 'Encomiendas', 'Configuración', 'Reportes', and 'Utilitarios'. The main area is divided into several sections:

- Origin and Destination:** Two lists of locations (CUMANA, PORLAMAR, PTA. PIEDRA, PUERTO LA CRI) are shown. 'PTA. PIEDRA' is circled in blue in both lists.
- Forma de Pago:** Radio buttons for 'Contado' (selected) and 'P. Destino' are present. 'Contado' is circled in green.
- Guía:** A field labeled 'Guía:' with the value '0' is circled in green.
- Internas:** A checkbox labeled 'INTERNA?' is circled in green.
- Quantity:** A field labeled 'Cantidad de Paquetes:' is circled in purple.
- Sender Data:** Fields for 'Nombre:' and 'Dirección:' are circled in yellow.
- Recipient Data:** Fields for 'Nombre:' and 'Dirección:' are circled in red.
- Payment Method:** A dropdown menu for 'F. Pago:' with 'Efectivo' selected is circled in yellow.
- Weight:** A field for 'Peso:' with '0,00 Kgrs' is circled in brown.
- Phone:** A field for 'Teléfono:' is circled in pink.
- Legal Status:** Radio buttons for 'Natural' and 'Jurídica' are circled in pink.
- Financials:** Fields for 'Base:', 'IVA:', and 'Monto:' are shown. 'A cobrar:' is circled in black.

At the bottom, there are buttons for 'Capturar', 'Procesar', 'Cancelar', and 'Salir'. A 'Recibidas' table is visible on the right side of the window.

Fuente: datos suministrados por la empresa.

Para anular una encomienda se selecciona arriba en el panel a la “X” de color rojo que es la opción de anulación de encomienda, seguidamente se coloca el número de guía correspondiente a la Encomienda emitida y automáticamente aparecerán los datos y se procede a la opción anular. (Ver Imagen N° 43).

### IMAGEN N° 43 Anulación De Encomiendas.

Equipaje Encomiendas Configuración Reportes Utilitarios

Anulación de Encomiendas

**Datos de la Guía**

Número de Guía:  Anular

Gerente:  Cancelar

Contraseña:  Salir

**Datos de la Encomienda:**

Guía:	Origen:	Destino:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tipo:	Peso:	
Paquete	<input type="text"/> ,000	
Hora Emisión:	<input type="text"/> 00:00	

**Datos Administrativos**

Precio Neto:	Valor Declarado:
<input type="text"/>	<input type="text"/> 0,00
Tarifa Postal:	Monto IVA:
<input type="text"/> ,00	<input type="text"/>
Recargo:	Total:
<input type="text"/> 0,00	<input type="text"/>

**Datos del Emisor/Destinatario:**

Emisor:

RIF:  Teléfono:

Destinatario:

Teléfono:  CDD:  RIF:

Status:  En Almacén

Recibida por:  De Fecha:  00/00/0000

Arribada por:

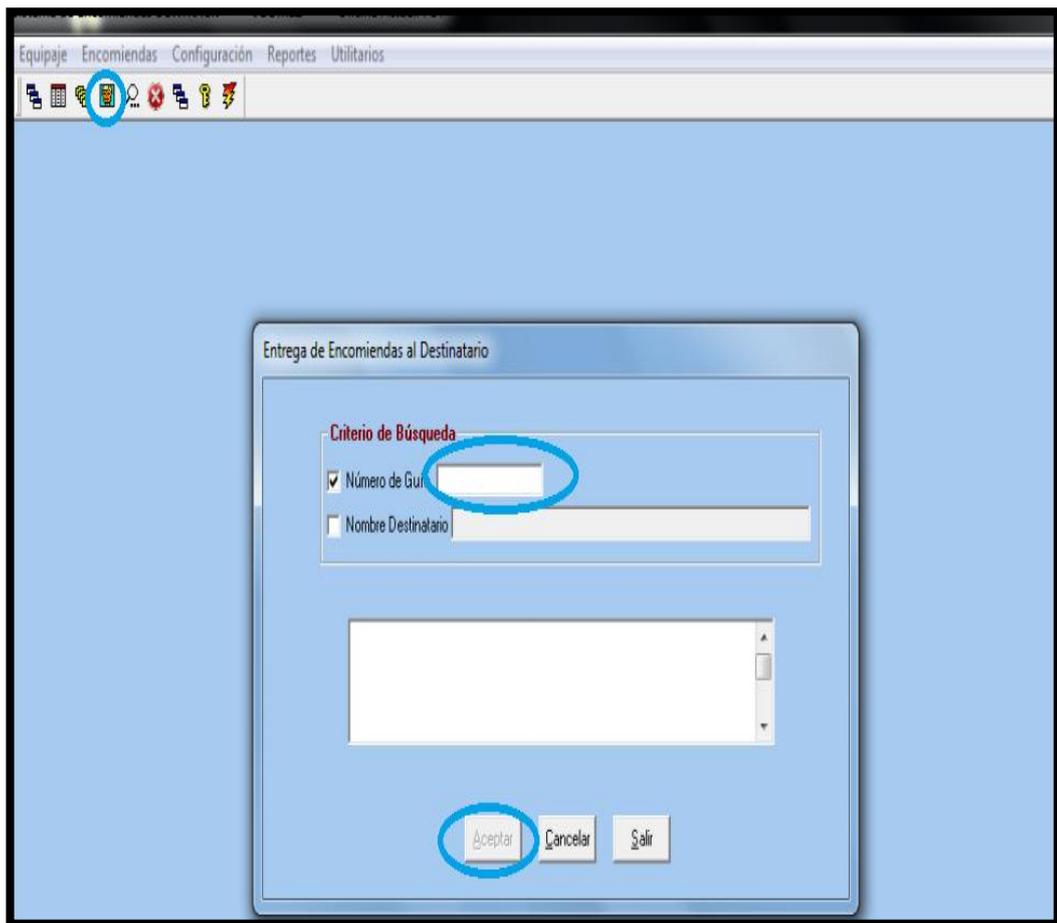
Entregada por:

Cobrada por:

Fuente: datos suministrados por la empresa

Para hacer entrega de una encomienda se selecciona arriba la opción de entrega y se procede a la entrega colocando el número de guía o con el nombre del destinatario y luego en lo que aparece la información, se le da aceptar. (Ver Imagen N° 44)

#### **IMAGEN N° 44 Entrega De Encomienda Al Destinatario.**



Fuente: datos suministrados por la empresa

El cobro de encomiendas en destino es cuando se envía una encomienda y no fue cancelada en su lugar de origen, si no que tiene que ser cancelada al momento de ser retirada por el cliente.

Se introduce el número de guía y el sistema arroja la información automáticamente, se selecciona la forma de pago, ya que siempre será en efectivo debido a que este departamento no posee punto de venta. (Ver Imagen N° 45).

### IMAGEN N° 45 COBRO DE ENCOMIENDAS EN DESTINO.

The image shows a software window titled "Cobro de Encomiendas en Destino". At the top, there is a field for "Guía Nro." with a vertical separator. Below this, the form is organized into several sections:

- Datos de la Encomienda:** Includes fields for "Guía:", "Origen:", "Destino:", "Tipo:" (with "Paquete" selected), and "Peso:" (with ".000" entered).
- Datos Administrativos:** Includes fields for "Precio Neto:" (with ".00" entered), "Valor Declarado:" (with ".00" entered), "Tarifa Postal:" (with ".00" entered), and "Monto IVA:" (with ".00" entered).
- Datos del Emisor/Destinatario:** Includes fields for "Emisor:", "RIF:", "Destinatario:", and "Teléfono:".
- Status:** Includes a dropdown menu with "En Almacén" selected and a "De Fecha:" field.
- Recibida por:** and **Cobrada por:** fields.
- Crédito:** with a checkbox.
- N. Entrega:** field.
- Pago en Destino:** with a checkbox.

At the bottom, there is a "F. Pago:" dropdown menu with "Efectivo" selected, a "Doc.:" field, and two buttons: "Cobrar" and "Salir".

Fuente: datos suministrados por la empresa

El arribo de encomiendas es el total de encomiendas enviadas a cada destino, se va colocando cada número de guía de cada encomienda

que será enviada a su respectivo destino. Una vez culminado el proceso de introducir las guías de todas las encomiendas arribadas se le da aceptar y esas ya quedan registradas como arribadas. (Ver Imagen N° 46).

### IMAGEN N° 46 ARRIBO DE ENCOMIENDAS AL DESTINO.

Arribo de encomiendas al Destino

Guía Nro.:

**Encomiendas por Arribar**

**Control de Arribo de Encomiendas**

Fecha: 03/08/2015      Hora de salida: 08:53 AM  
 Código de Viaje:      Destino: PDP  
 Unidad N°: \_\_\_\_\_      Conductor: \_\_\_\_\_

Guía	Destinatario	Tipo de Envío	Cantidad	P. Dest.	Barco	C. Envío
53298	KARELIZ LISBET	Sobre 500 grs.	0/1 Piezas	<input type="checkbox"/>	1	3647
58442	SRA LILIA VELAZ	Sobre 50 grs.	0/1 Piezas	<input type="checkbox"/>	1	3970
58594	ELIESER JOSE G	Sobre 50 grs.	0/1 Piezas	<input type="checkbox"/>	2	3980
53003	DAYANA ROJAS	Sobre 100 grs.	0/1 Piezas	<input type="checkbox"/>	3	3620
54079	JOSE MARIN	Sobre 20 grs.	0/1 Piezas	<input type="checkbox"/>	3	3697
55774	YORGUINA DEL'	Sobre 1000 grs.	0/1 Piezas	<input type="checkbox"/>	3	3804
59866	YEIZ PATIÑO	Sobre 50 grs.	0/1 Piezas	<input type="checkbox"/>	3	4085
59867	GILBERTO RAFA	Sobre 2000 grs.	0/1 Piezas	<input type="checkbox"/>	3	4085
54107	ANDY CORTESIA	Sobre 500 grs.	0/1 Piezas	<input type="checkbox"/>	5	1855
55330	SUPERVISORES	Sobre 500 grs.	0/1 Piezas	<input type="checkbox"/>	5	1917
56205	JULIO ROJAS	Caja 3.250 Kilos	0/1 Piezas	<input type="checkbox"/>	5	1959

Fuente: datos suministrados por la empresa

Las encomiendas pendientes son aquellas que aún no han llegado a su destino, se genera un listado de todas las encomiendas que deberían

llegar y así estar pendientes de llevar el control por si se pierde alguna. (Ver Imagen N° 47).

**IMAGEN N° 47 Consulta De Encomiendas En Destinos Pendientes.**

Consulta de Encomiendas en Destino Pendientes

**Seleccione la Oficina de Destino:**

CUM  
PDP  
PLC

**Fecha Inicio**  
03/08/2015

**Fecha Fin**  
03/08/2015

**Tipo**

Todas  
 Contado  
 Pago en Destino

**Status**

En camino  
 Arribadas  
 Todas

Serviencomiendas, C.A. Página 1 de 1  
03/08/2015 8:59

Destino: PDP **Relación de Encomiendas en Destino Pendientes**

Número Guía	Origen	Status	Destinatario	Telefono	Fecha	Total Bs.	
1	59870	PLC	Recibida	, SANDY MARIN	0	03/08/2015	0,00
2	59871	PLC	Recibida	, RICARDO ARGENIS	04248990697	03/08/2015	226,50
3	59873	PLC	Recibida	, LUIS RAMON SUARE	04265922223	03/08/2015	180,00
4	59874	PLC	Anulada	, LUIS GARCIA	0416-398426	03/08/2015	235,49
5	59879	CUM	Recibida	, SANDY MARIN	0	03/08/2015	0,00
<b>Total Bs. por cobrar:</b>						<b>641,99</b>	

Fuente: datos suministrados por la empresa

Se selecciona arriba la opción resaltada, luego se introduce el número de boleto debidamente confirmado, si viajará con mascota se debe seleccionar arriba la opción de kennel para que le salga reflejado en

el tickets, en el área de equipaje se le exonera una maleta, si viaja con dos maletas en adelante deberán ser canceladas. (Ver Imagen N° 48).

### IMAGEN N° 48 Registro De Equipajes.

The screenshot shows a software window titled 'Registro de Equipaje'. At the top, there is a menu bar with 'Equipaje', 'Encomiendas', 'Configuración', 'Reportes', and 'Utilitarios'. The main area contains a form with the following elements:

- Kennel ?**
- Boleto:**  **Acumular ?**  **Peso Kgrs: Acumulado:**
- Datos del Pasajero**
- Piezas Registradas:**  **Monto a Cobrar:**
- Exonerado ?**  **Eq. Especial ?**
- Buttons: **Capturar**, **Aceptar**, **Cancelar**, **Salir**
- Equipajes Acumulados** table with columns: **Origen**, **Destino**, **Peso**

Fuente: datos suministrados por la empresa.

Después de todo el proceso de encomiendas se procede al cierre de encomiendas enviadas y recibidas, seguidamente se realiza el cuadro de caja y a la impresión de los reportes por día. (Ver Imagen N° 49).

### IMAGEN N° 49 Cierre Del Día.

The screenshot shows the 'Sistema de Encomiendas BOXTRACK' interface. The menu bar includes 'Equipaje', 'Encomiendas', 'Configuración', 'Reportes', and 'Utilitarios'. The 'Reportes' menu is open, displaying the following options:

- Recepción
- Asignación
- Arribo
- Entrega
- Remitentes
- Consulta
- Anulación
- Cobro en Destino
- Calcular Precios
- Impresora Fiscal
- Reportes

Fuente: datos suministrados por la empresa.

Finalmente se procede a la impresión de los reportes X y Z, el reporte X procesa la información obtenida en el área de encomiendas, seguidamente el Z que es el correspondiente al área de equipaje. (Ver Imagen N° 50).

#### **IMAGEN N° 50 REPORTES X Y Z.**



Fuente: datos suministrados por la empresa.

De lo anterior se desprende que en este departamento el poco tiempo que se estuvo ahí, se enseñó a la pasante cómo hacer envíos de encomiendas, cómo anular cada vez que se cometían errores, cómo hacer el registro de equipaje de los pasajeros. Este es un ambiente donde hay compañerismo ya que el personal trata de tener un buen desempeño laboral para cumplir con los aspectos reglamentarios de la empresa. Además, todos los empleados están capacitados para trabajar en el sistema tanto de encomiendas como de equipaje.

Cabe destacar que este departamento no cuenta con buenos implementos para el trabajo que realizan en el muelle, como cascos, guantes, chalecos, entre otros, los pocos que tienen no están en buenas condiciones y son pocos para la cantidad de empleados que están en esta área.

## CONCLUSIONES.

Una vez terminado el proceso de pasantías y el análisis de la información en la empresa Gran Cacique II C.A se puede concluir lo siguiente:

- Los servicios de Gran Cacique II C.A, se encuentran ubicados en el sector de transporte marítimo de pasajeros, vehículos y en el traslado de encomiendas. Opera entre los estados Nueva Esparta, Sucre y Anzoátegui, ofrece modernidad de flotas y un personal que no está muy capacitado para dar información.
- La empresa por prestar servicios de ferry también toma en cuenta a la hora de fijar el precio, el tipo de vehículo que abordará la embarcación (vehículos de paseo, motos, autobuses, camiones, gandolas entre otros) además de sus metros lineales. Cabe destacar que la empresa tiene consideraciones respectivas en cuanto al boleto de las personas mayores y niños menores de 7 años.
- En el desarrollo de las pasantías en la empresa Marítima GRAN CACIQUE II C.A, se pudo notar algunos aspectos negativos, como la mala supervisión que hay entre los gerentes y supervisores, el mal trato de los trabajadores con los pasajeros entre otros, estos son aspectos que ciertamente tienen que mejorar para obtener un mejor ambiente de trabajo. esta empresa también presenta fallas referidas a la seguridad de los vehículos de los pasajeros que operan en el patio de este terminal.
- El sistema de ventas es un poco lento al momento de generar los boletos, esto implica que no se puede agilizar rápidamente la venta de boletos y siempre se colapsan las colas.
- La empresa no cuenta con un departamento de Recursos Humanos, la sede principal de la misma está ubicada en el Estado Sucre – Cumaná y de ahí se lleva el control para las otras dos sedes, esta lleva el control y hace los envíos de documentos importantes o aspectos relacionados con

la empresa por un envío interno por SERVIENCOMIENDAS GRAN CACIQUE.

- Cabe destacar que la empresa no posee una sala de espera cómoda para los usuarios de atención preferencial y los baños de la misma no llevan un control de horarios que coincidan con las salidas de los ferrys ya que al momento de que los pasajeros necesitan de ese servicio siempre están cerrados.

Durante este proceso de pasantías se puede concluir que la empresa a pesar de ser una de las navieras más reconocidas, tiene que mejorar el sistema de ventas y todos esos aspectos negativos que posee.

## **RECOMENDACIONES.**

Se considera apropiado para la empresa GRAN CACIQUE II C.A tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Divulgar a todos los empleados del Departamento de Ventas y Despacho la redacción de la Misión, Visión y los Valores para que puedan trabajar en el cumplimiento de los mismos.
- Establecer una taquilla de Información ya que no cuenta con una.
- Cumplir con el requisito de tener taquilla preferencial, ya que la empresa tiene una pero no la toman como preferencial.
- Crear asientos de atención preferencial ya que en la sala de espera los asientos que están son muy incómodos.
- Buscar un medio de comunicación efectivo que permitan informar a los usuarios acerca de los retrasos y cancelación de las salidas de las embarcaciones y así evitar molestias que estos pueda causar a los mismos.
- Crear un Departamento de Recursos Humanos (RRHH) en la sede de Punta de Piedra, ya que la sede principal está ubicada en Cumaná y todo el personal depende de allá.
- Implementar supervisión por parte de la gerencia en el patio donde se estacionan los vehículos de espera.
- Crear un estacionamiento propio ya que la empresa cuenta con un patio donde estacionan los vehículos, pero el cual no le pertenece a la misma.
- Mejorar la vigilancia en las instalaciones del terminal.
- Adquirir taquillas solo para la confirmación de boletos y así se agilizará el trabajo.
- Prestar un mejor servicio en cuanto a las instalaciones del terminal.

- La empresa debe asignar un uniforme adecuado a los empleados del departamento de equipaje al momento de dirigirse al muelle.
- Implementarles materiales de trabajo como (cascos, guantes, chalecos entre otros) ya que con los que cuentan no están en muy buenas condiciones y así se evitaría un posible accidente.
- Implementar ciertas normas para que exista una mejor supervisión en la empresa en general.

Estas recomendaciones son acotadas para que la empresa obtenga un mejor rendimiento porque en algunas ocasiones los pasajeros son afectados por el mal servicio prestado por la misma.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- ✓ THOMPSON, A. Y STRCKLAND, J. Administración Estratégica: Conceptos y casos. México. 11va. Edición, Editorial Mc Graw Hill 2001.
- ✓ FIDIAS G, A. (2006) El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica. 5ta edición. Caracas, Venezuela.
- ✓ STANTON ETZEL Y WALKER, Fundamentos de marketing. 13a Edición, Editorial Mc Graw Hill, 2004.
- ✓ SABINO, C El proceso de investigación. Ed. Panapo, Caracas, 1992.
- ✓ KOTLER, P. BLOOM, P. Y HAYES, T. El marketing de Servicios Profesionales, Editorial Paidós SAICF, 2004.
- ✓ FLEITMAN, J. Negocios Exitosos, Mc Graw Hill, 2000.
- ✓ Gran Cacique.com.
- ✓ Serviencomiendas Gran Cacique.com.
- ✓ Promonegocios.net.
- ✓ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1.999).
  
- ✓ LEY ORGÁNICA DE TURISMO (2008).
- ✓ LEY DE AGUAS (2007).
- ✓ LEY ORGÁNICA DE ESPACIOS ACUÁTICOS (2.008).
- ✓ LEY GENERAL DE PUERTOS. (2.011).
- ✓ ORGANIZACIÓN MARITIMA INTERNACIONAL (OMI)
- ✓ CONVENIO INTERNACIONAL PARA LA SEGURIDAD DE LA VIDA HUMANA (SOLAS).
- ✓ CONVENIO INTERNACIONAL PARA PREVENIR CONTAMINACIONES POR LOS BUQUES o MARFOL.

## GLOSARIO.

- ✓ **Atracar:** Ponerse una embarcación junto al muelle o junto a otra, asegurándola para que no se mueva.
- ✓ **Boletos:** porción de ticket que otorga el derecho de viajar en el buque, el día y la hora indicada en el mismo. Contiene el lugar, la hora y la fecha de emisión, el nombre del buque, el puerto de salida y el del destino, la clase, el número de asiento y el precio.
- ✓ **Cubierta:** Es cada uno de los pisos de un barco.
- ✓ **Boleto Electrónico:** Es el recibo virtual que emite el sistema de ventas en línea, que posteriormente debe canjearse por el otro boleto en las taquillas de ventas de los terminales.
- ✓ **Embalaje:** Son los depósitos en los que se expande un producto, en las cantidades específicas, con la protección adecuada y en muchos casos, de forma que resulte atractivo para el consumidor.
- ✓ **Embarque:** es aquel que se utiliza para hacer referencia al momento en el cual una persona o un objeto se introduce a algún tipo de embarcación para ser transportada de un lugar a otro.
- ✓ **Ferry:** Tipo de buque que enlaza dos puntos llevando pasajeros y a veces vehículos en horarios programados.
- ✓ **Flota:** Es un gran grupo de buques, de importancia numérica muy variable.
- ✓ **Itinerario:** Es la ruta que vas a seguir al lugar donde se tenga planeado ir y los tiempos establecidos para cada lugar.
- ✓ **Mástil:** Es el gran palo vertical que sujeta las velas. Los barcos grandes pueden tener varios mástiles, variando su número, tamaño y disposición en función del tipo de barco.
- ✓ **Moto Nave:** Buque propulsado por motores Diesel o eléctricos debido a sus múltiples ventajas sobre el buque de vapor.
  
- ✓ **Pasajero:** Toda persona transportada por un buque en virtud de un Viaje.

- ✓ **Tarifa:** Es el precio que pagan los usuarios o consumidores de un servicio público al estado, a cambio de la prestación del servicio.
- ✓ **Venta:** Es el monto que se ofrece un bien al público, con el fin de que lo adquiera. Se fija en el sistema capitalista y de libre cambio, por la ley de la oferta y la demanda.
- ✓ **Zarpar:** es el proceso mediante el cual un buque o un navío se aparta de su puerto, muelle o fondeadero para iniciar su navegación.

# **ANEXOS**

## TRASLADO DE EQUIPAJES AL FERRY



## RECEPCIÓN DE EQUIPAJE EN EL FERRY



## DESEMBARQUE DE MALETAS



## IMPRESORA DE BOLETOS E IMPRESORA FISCAL PARA CONFIRMACIÓN DE BOLETOS



## TAQUILLA DE VENTAS



## REPORTE DE VENTAS DIARIOS

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR	MONEDA
VENTA DE CHEQUES	10	100.00	BOLIVARIANOS
VENTA DE TARJETAS	5	50.00	BOLIVARIANOS
VENTA DE MONEDAS	100	10.00	BOLIVARIANOS
VENTA DE OTRAS	5	5.00	BOLIVARIANOS
TOTAL VENTAS	120	165.00	BOLIVARIANOS
TOTAL DEPOSITOS	100	100.00	BOLIVARIANOS
TOTAL DEPÓSITOS EXTEROS	50	50.00	DOLÁRES
TOTAL VENTAS	1 DEBITO	1.00	BOLIVARIANOS
TOTAL VENTAS	1 CREDITO	1.00	BOLIVARIANOS

TARJETAS CREDITO  
BANCO VENEZUELA  
TOTAL TARJETAS CREDITO

DEPOSITO: 100.00  
MONEDA: BOLIVARIANOS

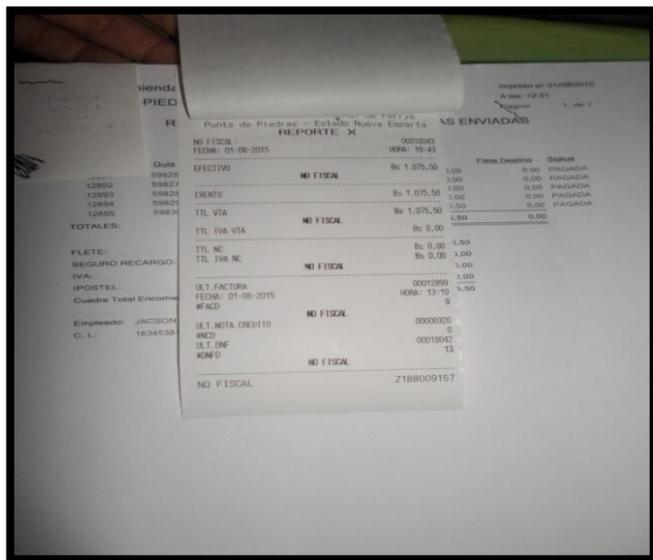
CE-05-104  
1033050  
1033050

*Lucas* *Alfonso*

## BOLETOS GRAN CACIQUE II



## REPORTE "X" DE CUADRE DE ENCOMIENDAS



## REPORTE "Z" DE CUADRE DE ENCOMIENDAS Y EQUIPAJES DIARIOS

Cuenta	Código	Descripción	Monto	Cuenta Destino	Monto
12880	00000	FLETE	1075.00	0000	1075.00
12883	00002	SEGURO RECARGO	00.00	0000	00.00
12884	00004	IVA	00.00	0000	00.00
12885	00004	POSTEL	00.00	0000	00.00
<b>TOTALES:</b>					
FLETE			1075.00	0000	1075.00
SEGURO RECARGO			00.00	0000	00.00
IVA			00.00	0000	00.00
POSTEL			00.00	0000	00.00
<b>Cuenta Total Encomienda</b>					
Empaques			2188009157		
C. I.					
NO FISCAL					13
NO FISCAL					2188009157

## ENVÍOS DE ENCOMIENDAS A DESTINOS



## FACTURA Y COMPROBANTE DE ENTREGA DE ENCOMIENDAS



## PESO PARA LAS ENCOMIENDAS



## SALIDA DE EQUIPAJES PARA EL FERRY



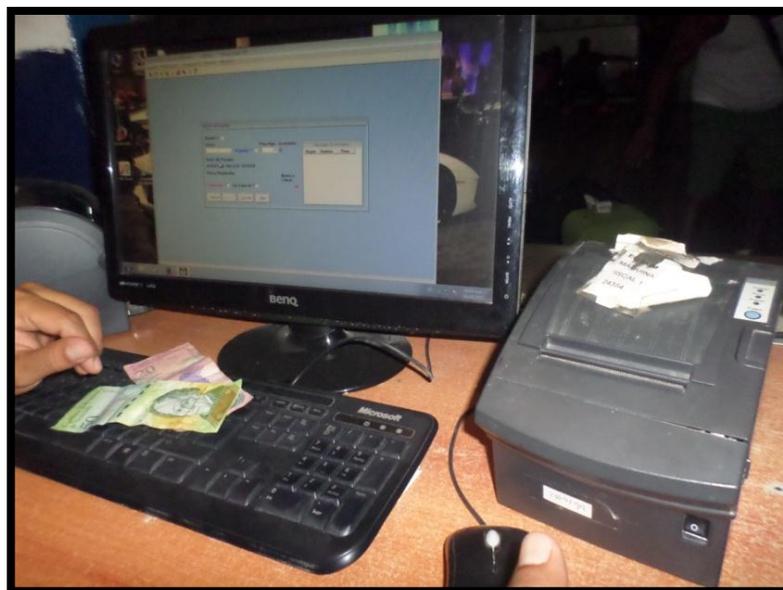
## PESO DE EQUIPAJES



## RECEPCIÓN DE EQUIPAJES DE CUMANÁ



## IMPRESORA FISCAL DE FACTURAS DE ENCOMIENDAS



## COMPROBANTE DE ENTREGA DE EQUIPAJES



## TAQUILLA DE RECEPCIÓN DE EQUIPAJE PARA PUERTO LA CRUZ



## DEPARTAMENTO DE ENCOMIENDAS Y EQUIPAJE

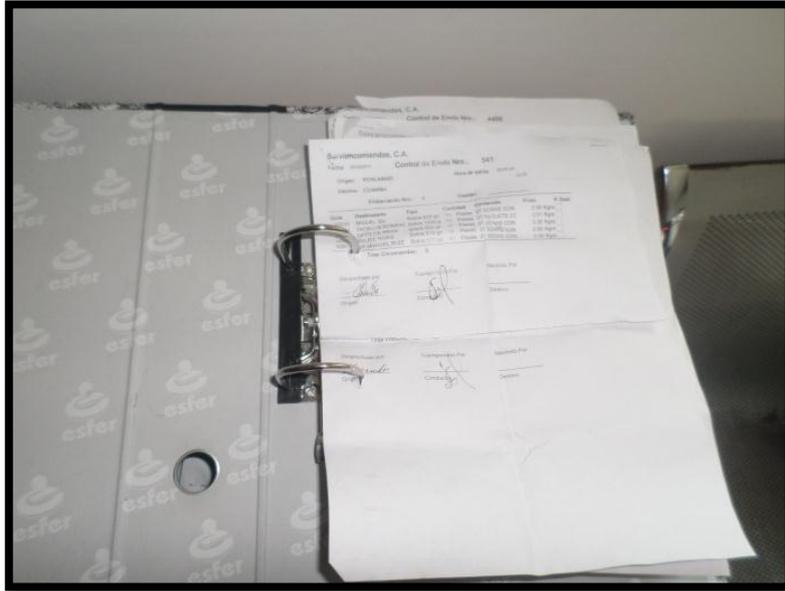


## LIBRO DE CONTROL DE ENCOMIENDAS ENTREGADAS

No.	FECHA	HORA	DESTINATARIO	VALOR	ESTADO	OTROS
1	10/05/18	10:30	...	...	...	...
2	10/05/18	11:00	...	...	...	...
3	10/05/18	11:30	...	...	...	...
4	10/05/18	12:00	...	...	...	...
5	10/05/18	12:30	...	...	...	...
6	10/05/18	13:00	...	...	...	...
7	10/05/18	13:30	...	...	...	...
8	10/05/18	14:00	...	...	...	...
9	10/05/18	14:30	...	...	...	...
10	10/05/18	15:00	...	...	...	...
11	10/05/18	15:30	...	...	...	...
12	10/05/18	16:00	...	...	...	...
13	10/05/18	16:30	...	...	...	...
14	10/05/18	17:00	...	...	...	...
15	10/05/18	17:30	...	...	...	...
16	10/05/18	18:00	...	...	...	...
17	10/05/18	18:30	...	...	...	...
18	10/05/18	19:00	...	...	...	...
19	10/05/18	19:30	...	...	...	...
20	10/05/18	20:00	...	...	...	...
21	10/05/18	20:30	...	...	...	...
22	10/05/18	21:00	...	...	...	...
23	10/05/18	21:30	...	...	...	...
24	10/05/18	22:00	...	...	...	...
25	10/05/18	22:30	...	...	...	...
26	10/05/18	23:00	...	...	...	...
27	10/05/18	23:30	...	...	...	...
28	10/05/18	00:00	...	...	...	...
29	10/05/18	00:30	...	...	...	...
30	10/05/18	01:00	...	...	...	...
31	10/05/18	01:30	...	...	...	...
32	10/05/18	02:00	...	...	...	...
33	10/05/18	02:30	...	...	...	...
34	10/05/18	03:00	...	...	...	...
35	10/05/18	03:30	...	...	...	...
36	10/05/18	04:00	...	...	...	...
37	10/05/18	04:30	...	...	...	...
38	10/05/18	05:00	...	...	...	...
39	10/05/18	05:30	...	...	...	...
40	10/05/18	06:00	...	...	...	...
41	10/05/18	06:30	...	...	...	...
42	10/05/18	07:00	...	...	...	...
43	10/05/18	07:30	...	...	...	...
44	10/05/18	08:00	...	...	...	...
45	10/05/18	08:30	...	...	...	...
46	10/05/18	09:00	...	...	...	...
47	10/05/18	09:30	...	...	...	...
48	10/05/18	10:00	...	...	...	...
49	10/05/18	10:30	...	...	...	...
50	10/05/18	11:00	...	...	...	...
51	10/05/18	11:30	...	...	...	...
52	10/05/18	12:00	...	...	...	...
53	10/05/18	12:30	...	...	...	...
54	10/05/18	13:00	...	...	...	...
55	10/05/18	13:30	...	...	...	...
56	10/05/18	14:00	...	...	...	...
57	10/05/18	14:30	...	...	...	...
58	10/05/18	15:00	...	...	...	...
59	10/05/18	15:30	...	...	...	...
60	10/05/18	16:00	...	...	...	...
61	10/05/18	16:30	...	...	...	...
62	10/05/18	17:00	...	...	...	...
63	10/05/18	17:30	...	...	...	...
64	10/05/18	18:00	...	...	...	...
65	10/05/18	18:30	...	...	...	...
66	10/05/18	19:00	...	...	...	...
67	10/05/18	19:30	...	...	...	...
68	10/05/18	20:00	...	...	...	...
69	10/05/18	20:30	...	...	...	...
70	10/05/18	21:00	...	...	...	...
71	10/05/18	21:30	...	...	...	...
72	10/05/18	22:00	...	...	...	...
73	10/05/18	22:30	...	...	...	...
74	10/05/18	23:00	...	...	...	...
75	10/05/18	23:30	...	...	...	...
76	10/05/18	00:00	...	...	...	...
77	10/05/18	00:30	...	...	...	...
78	10/05/18	01:00	...	...	...	...
79	10/05/18	01:30	...	...	...	...
80	10/05/18	02:00	...	...	...	...
81	10/05/18	02:30	...	...	...	...
82	10/05/18	03:00	...	...	...	...
83	10/05/18	03:30	...	...	...	...
84	10/05/18	04:00	...	...	...	...
85	10/05/18	04:30	...	...	...	...
86	10/05/18	05:00	...	...	...	...
87	10/05/18	05:30	...	...	...	...
88	10/05/18	06:00	...	...	...	...
89	10/05/18	06:30	...	...	...	...
90	10/05/18	07:00	...	...	...	...
91	10/05/18	07:30	...	...	...	...
92	10/05/18	08:00	...	...	...	...
93	10/05/18	08:30	...	...	...	...
94	10/05/18	09:00	...	...	...	...
95	10/05/18	09:30	...	...	...	...
96	10/05/18	10:00	...	...	...	...
97	10/05/18	10:30	...	...	...	...
98	10/05/18	11:00	...	...	...	...
99	10/05/18	11:30	...	...	...	...
100	10/05/18	12:00	...	...	...	...



## CONTROL DE ENCOMIENDAS DIARIAS



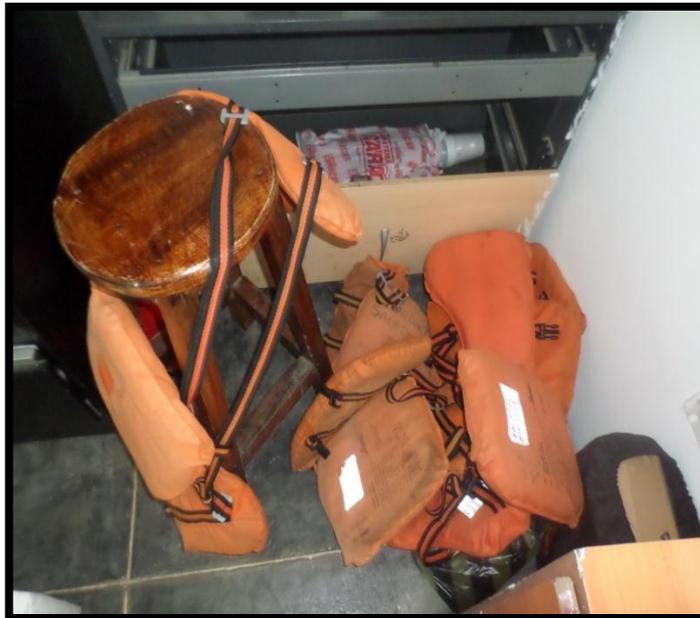
## TAQUILLA DE SERVICIOMIENDAS



## SALA DE ENCOMIENDAS



## CHALECOS PARA EL PERSONAL DE EQUIPAJE



**ARCHIVOS DE ENCOMIENDAS Y EQUIPAJES MENSUALES ,  
ETIQUETAS Y MATERIAS PARA EL AREA DE TRABAJO DE  
ENCOMIENDAS**



**TERMINAL DE FERRYS GRAN CACIQUE II C.A - PUNTA DE PIEDRAS**



## TAQUILLAS DE VENTAS DE BOLETOS



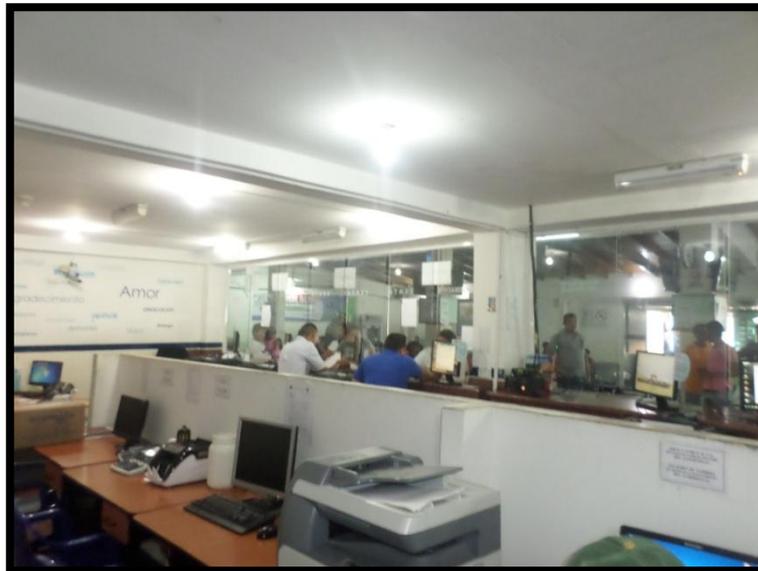
## ÁREA DE TRABAJO



## ÁREA DE VENTAS DE BOLETOS



## IMPRESORA Y COMPUTADORAS PARA REPORTE DIARIOS



**PLANILLA DE REPORTE TOTAL DE LA EMPRESA**

<b>GRAN CACIQUE II C.A</b>	
<b>FECHA:</b>	
<b>N° DE RELACION</b>	
<b>BARCO</b>	
<b>TOTAL EFECTIVO</b>	
<b>CHEQUES</b>	
<b>BANCO</b>	
<b>N° DE CHEQUE</b>	
<b>N° DE CUENTA</b>	
<b>MONTO</b>	
<b>BANCO</b>	
<b>N° DE CHEQUE</b>	
<b>N° DE CUENTA</b>	
<b>MONTO</b>	
<b>TOTAL DEPOSITO</b>	
<b>N° DE CUENTA CORRIENTE</b>	
<b>0175-0458-4400-9140-3500</b>	
<b>VENDEDOR</b>	
<b>SUPERVISOR</b>	

## PLANILLA DE REPORTE DIARIO POR EMBARCACION



FECHA: XXX  
 VENDEDOR: YRAIZA VASQUEZ  
 N° DE RELACION : 50231

### DEPOSITO A LA EMPRESA POR EMBARCACION

BARCO:	DON NASIB	CACIQUE III	CACIQUE IV	TOTAL
EMPRESA				
IMPUESTO				
ALCALDIA				
GOBERNACION				
TASA CUMANA				
10% ALCALDIA				
10% GOBERNACION				
TOTAL				

TARJETAS DE DEBITO	
BANCO DE VENEZUELA	
BNC	
TOTAL DE TARJETAS DE DEBITO →	

TARJETAS DE CREDITO	
BANCO DE VENEZUELA	-
BNC	-
TOTAL DE TARJETAS DE CREDITO →	-

TOTAL DE TARJETAS -

OTROS →	-
REINTEGROS →	-
PENALIZACION 25% →	-

DEPOSITOS	-	NUMERO DE DEPOSITO
EMPRESA	-	
GOBERNACION	-	
ALCALDIA	-	
TOTAL DEP EMPRESA	-	
TOTAL DEP ALCALDIA	-	429284912
TOTAL DEPOSITOS	-	

OBSERVACIONES

\_\_\_\_\_  
 VENDEDOR

\_\_\_\_\_  
 SUPERVISOR



## **PASE DE EMBARQUE**

### **GRAN CACIQUE II, C.A PASE DE EMBARQUE**

Número de Boleto: 7134746  
Ruta: PDP – PLC Asiento: 039  
Fecha: 17/07/2015 Hora : 11:30 a.m  
Pasajero : MAIRELYS A: CEN WL  
Cédula: MENOR Precio: 310.00

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

<b>TÍTULO</b>	<b>ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA MARÍTIMA GRAN CACIQUE II, C.A (NUEVA ESPARTA- VENEZUELA)</b>
<b>SUBTÍTULO</b>	

**AUTOR (ES):**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CÓDIGO CULAC / E MAIL</b>
<b>VÁSQUEZ SALAZAR YRAIZA KATIUSCA</b>	<b>CVLAC: 20537266 E MAIL: YRAIZA_VASQUEZ_SALAZAR@</b>
	<b>CVLAC: E MAIL:</b>
	<b>CVLAC: E MAIL:</b>
	<b>CVLAC: E MAIL:</b>

**PALÁBRAS O FRASES CLAVES:**

**DEPARTAMENTO DE VENTA Y DESPACHO**

**DEPARTAMENTO DE ENCOMIENDA Y EQUIPAJE DE LA EMPRESA  
MARÍTIMA GRAN CACIQUE II C.A**



**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

**CONTRIBUIDORES:**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL</b>				
<b>MARÍA GABRIELA MOLINA</b>	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU</b>
	<b>CVLAC:</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
<b>MARIBEL LÁREZ</b>	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU</b>
	<b>CVLAC:</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
<b>MARIANA RODRIGUEZ</b>	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU</b>
	<b>CVLAC:</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU</b>
	<b>CVLAC:</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>E_MAIL</b>				

**FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:**

<b>2016</b> <b>AÑO</b>	<b>05</b> <b>MES</b>	<b>02</b> <b>DÍA</b>
---------------------------	-------------------------	-------------------------

**LENGUAJE. SPA**

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

**ARCHIVO (S):**

<b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>	<b>TIPO MIME</b>
TRABAJO DE GRADO_YRAIZA_VASQUEZ	.docx
TRABAJO DE GRADO_YRAIZA_VASQUEZ	.pdf

**CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS:** A B C D E F G H I J  
K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v  
w x y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

**ALCANCE**

**ESPACIAL:** \_\_\_\_\_ (OPCIONAL)

**TEMPORAL:** \_\_\_\_\_ (OPCIONAL)

**TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Turísticas

**NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

Técnico Superior Universitario

**ÁREA DE ESTUDIO:**

Ciencias Administrativas

**INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO NUEVA  
ESPARTA**

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

**DERECHOS**

**Artículo 41 del reglamento de trabajo de pregrado (Vigente a partir del II semestre 2009, Según comunicado CU-034-2009). "Los Trabajos de Grado son Propiedad exclusiva de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará en Consejo Universitario"**



Yraiza Vásquez

**AUTORA**



Lcda. María G Molina.  
TUTOR



Lcda. Maribel Lárez.  
JURADO



Lcda. Mariana Rodríguez.  
JURADO

**POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO**