



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
DEPARTAMENTO DE TURISMO  
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO  
TEC. SUP. ADMON. EMP. TURÍSTICAS.

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE DESPACHO Y  
VENTAS EN LA EMPRESA MARÍTIMA NAVIERA RASSI C.A (NAVIARCA).**

Informe presentado como requisito parcial para optar al Título de Técnico  
Superior Universitario en Administración de Empresas Turísticas.

**Jennifer Alexandra Montes Rodríguez**  
**C.I 21.323.795**

Guatamare, Marzo de 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 Modalidad: Pasantía, titulado: "ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE DESPACHO Y VENTAS EN LA EMPRESA MARITIMA NAVIERA RASSI C.A (NAVIARCA)", realizado por la Bachiller: **MONTES RODRIGUEZ JENNIFER ALEXANDRA C.I. V- 21. 323.795**, para optar al título de **TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**.

Los miembros del jurado han acordado el siguiente veredicto:

**APROBADO**

LCD.A. MARIA GABRIELA MOLINA  
Jurado Asesora

LCD.A. MARIBEL LAREZ  
Jurado

ECON. MANUEL CAMACHO  
Jurado

DEL PUEBLO VENIMOS/HACIA EL PUEBLO VAMOS

## **AGRADECIMIENTOS.**

Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda colaboraron en la realización del presente trabajo de pasantías profesionales.

- ✓ En especial a mi madre Juana Rodríguez por su motivación, apoyo incondicional en la carrera que decidí cursar y ayudarme en todo lo que estuvo a su alcance.
- ✓ A mi profesora tutora, María Gabriela Molina por ayudarme en la realización de mi trabajo y aceptar ser mi tutora
- ✓ Agradecimientos a la empresa Naviera Rassi C.A, por permitirme realizar mis pasantías profesionales y adquirir nuevos conocimientos.
- ✓ A mis tíos Amalio Rodríguez, Nairovis Rodríguez y Andy Salazar por apoyarme en todo momento y contar con ellos incondicionalmente.

**Jennifer Montes R.**

## **DEDICATORIA.**

Este trabajo es dedicado a mi abuelo Amalio Rodríguez, porque uno de sus sueños fue verme echa una profesional, y aunque ahorita no se encuentre físicamente se que siempre me acompaña, me cuida, y me dio la fortaleza que siempre me daba para realizar mis sueños, y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para el como lo es para mí.

A Dios y la Virgen del Valle por bendecirme día a día y permitirme llegar a este momento tan importante de mi formación profesional, a mi madre que es mi pilar fundamental, con la que cuento en todo momento y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi abuela Inocenta Fuentes, por apoyarme en todo momento y contar con ella incondicionalmente para ayudarme en lo que necesite, ella que es mi segunda madre y sé que siempre estará para mí.

**Jennifer Montes R.**

## ÍNDICE GENERAL.

AGRADECIMIENTOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA MARÍTIMA NAVIERA RASSI C.A (NAVIARCA).....	6
1.1.- Reseña Histórica.....	8
1.2.- Aspecto de la Organización.....	9
1.2.1.- Misión.....	9
1.2.2.- Visión.....	10
1.2.3.- Valores de Naviera Rassi C.A.....	11
1.3.- Bases Legales.....	11
1.4.- Flota De Naviera Rassi C.A.....	16
1.5.- Logo de la Empresa Maritima Naviera Rassi C.A.....	20
1.6.- Descripción y Ubicación de la Empresa.....	21
1.7.- Estructura Organizativa General de la Empresa Naviera Rassi, C.A.....	22
1.8.- Ruta de la Naviera Rassi C.A.....	24
CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS DE DESPACHO Y VENTAS DE LA EMPRESA MARÍTIMA NAVIERA RASSI C.A (NAVIARCA).....	25
2.1.-Sistema de Ventas.....	26
2.3.- Itinerario de Naviera Rassi C.A.....	28
2.4.- Tarifas de Naviera Rassi C.A.....	29
2.5.- Objetivos de Naviera Rassi C.A.....	29
2.6.- Requisitos para Viajar en la Empresa Maritima Naviera Rassi C.A (Naviarca).....	30

CAPÍTULO III. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA MARITIMA NAVIERA RASSI C.A (NAVIARCA).....	35
3.1.- Mobiliarios y Materiales del Área de Trabajo.....	36
3.1.1.- Materiales del Área de Trabajo. ....	36
3.2.- Actividades realizadas en la Empresa Maritima Naviera Rassi C.A. .	37
3.2.1.- Actividad 1.....	37
3.2.2.- Actividad 2.....	60
3.2.3.- Actividad 3.....	62
3.2.4.- Actividad 4.....	65
3.2.5.- Actividad 5.....	68
3.2.6.- Actividad 6.....	70
3.2.7.- Actividad 7.....	76
3.2.8.- Actividad 8.....	78
CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
CONCLUSIONES.....	81
RECOMENDACIONES.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
GLOSARIO.....	87
ANEXOS.....	90

## ÍNDICE DE IMÁGENES.

IMAGEN Nº 1. Ferry Buque Caroní.....	17
IMAGEN Nº 2. Ferry Buque Guaiquerí.....	18
IMAGEN Nº 3. Ferry Buque Caracas.....	19
IMAGEN Nº 4. Moto Nave La Palita.....	20
IMAGEN Nº 5. Ubicación de Naviera Rassi C.A.....	21
Imagen Nº 6. Organigrama Naviera Rassi C.A.....	23
IMAGEN Nº 7. Ruta de la Naviera Rassi C.A.....	24
IMAGEN Nº 8. INICIAR SESIÓN PARA LA VENTA.....	38
IMAGEN Nº 9. ACTIVAR USUARIO DE VENTA.....	39
IMAGEN Nº 10. VALIDAR LA AUTORIZACION PARA LA VENTA.....	40
IMAGEN Nº 11. Información del Personal.....	41
IMAGEN Nº 12. Almacenar la Información.....	42
IMAGEN Nº 13. Opción de venta.....	43
IMAGEN Nº 14. VENTA DE BOLETOS.....	44
IMAGEN Nº 15. Selección de Ruta.....	45
IMAGEN Nº 16. Selección de Cantidad de Pasajeros.....	46
IMAGEN Nº 17. Generar la Venta.....	47
IMAGEN Nº 18. Introducir los datos de cada Pasajero.....	48
IMAGEN Nº 19. Introducir Tarifa.....	49
IMAGEN Nº 20. Introducir Forma de Pago.....	50
IMAGEN Nº 21. GENERAR VENTA IDA Y VUELTA.....	51
IMAGEN Nº 22. SELECCIONAR RUTA DE IDA.....	52
IMAGEN Nº 23. Seleccionar los Pasajeros de Ida.....	53
IMAGEN Nº 24. Formato para los Datos del Pasajero.....	54
IMAGEN Nº 25. Seleccionar la Cantidad de Pasajeros de Retorno.....	55
IMAGEN Nº 26. INTRODUCIR LOS DATOS DEL PASAJERO, IDA Y VUELTA.....	56
IMAGEN Nº 27. SELECCIÓN DE TARIFA DE IDA Y RETORNO.....	57
IMAGEN Nº 28. SELECCIÓN DE FORMA DE PAGO.....	58
IMAGEN Nº 29. SELECCIÓN PARA IMPRIMIR LOS BOLETOS.....	59
IMAGEN Nº 30. CHEQUEO DE PASAJEROS.....	61
IMAGEN Nº 31. ANULACIÓN DE BOLETOS.....	62
IMAGEN Nº 32. INGRESAR NÚMERO DE BOLETOS.....	63
IMAGEN Nº 33. INGRESAR USUARIO DEL SUPERVISOR.....	64
IMAGEN Nº 34. MOTIVO DE ANULACION.....	65
IMAGEN Nº 36. INTRODUCIR DATOS DEL PASAJERO PARA LA DEVOLUCION.....	67
IMAGEN Nº 37. SELECCIONAR LA OPCIÓN PARA RESTAURAR.....	68
IMAGEN Nº 38. INTRODUCIR NÚMERO DE BOLETO IMPRESO.....	69

IMAGEN Nº 39. SELECCIÓN PARA EL CAMBIO DE BOLETOS .....	70
IMAGEN Nº 40. INGRESAR NÚMERO DE SISTEMA. ....	71
IMAGEN Nº 41. SELECCIÓN DE DESTINO. ....	72
IMAGEN Nº 42. SELECCIÓN DE FECHA DE VIAJE. ....	73
IMAGEN Nº 43. GENERAR CAMBIO.....	74
IMAGEN Nº 44. APROBAR EL CAMBIO.....	75
IMAGEN Nº 45. IMPRIMIR BOLETO.....	76
IMAGEN Nº 46. CONSULTA DE BOLETOS.....	77
IMAGEN Nº 47. INTRODUCIR LOS DATOS DEL BOLETO. ....	78
IMAGEN Nº 48. UBICACIÓN DEL MUELLE-ÁREA DE DESPACHO DEL BUQUE .....	79

## INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad socio-económica, ya que se produce por los desplazamientos que realizan las personas fuera de su lugar de residencia habitual, hacia un destino turístico en particular, por motivos de ocio, recreación, descanso y diversión, sin obtener un fin de lucro.

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 la Isla de Margarita 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.

El estado Nueva Esparta está integrado por tres islas: Margarita, Coche y Cubagua. Hasta ahora, la isla Margarita se ha ubicado como el principal centro

de atracción turística y comercial del país. En esta isla se ubican las más hermosas y tibias playas del mundo sazonadas con un sol esplendoroso todo el año. A través de todo su territorio también abundan grandiosos monumentos que dan testimonio de sus 500 años de historia. Dispone, además, de una gran cantidad de centros nocturnos, casinos y discotecas donde disfrutar de sus cálidas noches alumbradas por la luna más hermosa que pueda verse. El transporte acuático, en el ámbito mundial, es el modo más utilizado para el comercio internacional que permite no sólo llegar al destino sino también realizar las diversas actividades que motivan el desplazamiento, el transporte se divide en tres tipos no sólo marítimo sino también terrestre y aéreo. Al respecto Rosa Romero Serrano (2002) plantea que “El transporte marítimo de mercancías es un factor de competitividad en la gestión de la cadena de suministro global. Por tanto, resulta también un factor clave para las compañías operadoras de los diferentes modos de transporte y para las empresas exportadoras e importadoras”.

Sin embargo, de estos dos aspectos comerciales, sólo se estudiará el transporte de pasaje ya que es el único en el que la agencia puede intervenir como canal de distribución e intermediación entre compañía marítima y cliente recibiendo a cambio una comisión, lo que no significa que en ocasiones puntuales, la agencia, por prestar un servicio a un cliente, no tenga que intermediar en el transporte de mercancías, por ejemplo para la expedición de equipajes.

En este ambiente dinámico, dichas empresas son calificadas para la prestación de servicios turísticos cuyas funciones están basadas en organizar viaje para quien los solicite y de prestar un servicio de calidad permitiendo a sus usuarios el disfrute de sus servicios. (Kohen, 2005).

Entre estos establecimientos se puede mencionar la empresa NAVIERA RASSI (NAVIARCA) la cual es dedicada al transporte marítimo de carga y pasajeros en las rutas de Cumaná, Punta de Piedras y Araya.

Ahora bien, este trabajo se realiza con la finalidad de adquirir conocimientos y habilidades a través de unas pasantías profesionales con una duración de 360 horas mínimas para la obtención de información y formación profesional, y así poner en práctica los conocimientos y saberes adquiridos durante la carrera. Así mismo, la referida pasantía representa un requisito obligatorio para obtener el título de Técnico Superior en Administración de Empresas Turísticas, a la vez se desea alcanzar el siguiente objetivo general:

Analizar las funciones de las cuales se encarga el departamento de despacho y ventas de la empresa marítima Naviera Rassi C.A.

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

- 1- Definir los aspectos generales de la empresa marítima Naviera Rassi C.A.
- 2- Conocer las diferentes funciones del departamento de despacho y ventas en la empresa marítima Naviera Rassi C.A.
- 3- Detallar las actividades realizadas durante las pasantías profesionales en la empresa marítima Naviera Rassi C.A.

Según el autor Fidias G. Arias (2012), La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la

información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.

Claro está, que en una investigación de campo también se emplean datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, lo esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado.

Esta investigación, se realizó en un periodo de 360 horas basado en unas técnicas de recolección de datos como: la observación directa participativa e individual, entrevistas, páginas web, análisis documental y encuestas que permitieron recopilar información necesaria para el desarrollo del trabajo. Esto permitió posteriormente analizar y correlacionar dichas informaciones presentar de forma escrita los procesos y resultados de la investigación.

Este informe está estructurado en capítulos para una mejor presentación de los resultados los cuales son:

- CAPÍTULO I. Descripción de la empresa marítima Naviera Rassi C.A, (NAVIARCA) Reseña Histórica, misión, visión, valores, flota, logo, descripción, organigrama y ubicación de la empresa.
- CAPÍTULO II. Descripción de los departamentos de despacho y ventas de la empresa marítima Naviera Rassi C.A, (NAVIARCA) itinerario, Tarifas, objetivos y requisitos para viajar.

- CAPÍTULO III. Análisis de la investigación, descripción de las actividades realizadas en los departamentos de despacho y ventas en la empresa marítima Naviera Rassi C.A, (NAVIARCA).
- CAPITULO IV. Conclusiones y recomendaciones.

**CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA MARÍTIMA  
NAVIERA RASSI C.A (NAVIARCA)**

## **DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA MARÍTIMA NAVIERA RASSI C.A (NAVIARCA).**

Las organizaciones constituyen un pilar fundamental en la sociedad actual, ya que ellas son las que producen bienes y servicios, promueven el desarrollo de países y son las principales impulsadoras de la innovación y el progreso (chiavenato, 2005: 30). Las fábricas, los supermercados, las escuelas, las universidades, los hospitales, el ejército, los bancos, los partidos políticos, las instituciones de beneficencia, entre otros son ejemplos de organizaciones que afectan directa o indirectamente la vida del hombre moderno.

Las organizaciones pueden definirse como un conjunto de personas, que se unen para trabajar en conjunto y alcanzar algún objetivo en común. Para cumplir con sus objetivos, las organizaciones deben estar dotadas de diferentes recursos, entre los cuales se pueden mencionar los recursos técnicos, materiales, financieros y humanos.

Todos los recursos son importantes para el funcionamiento de una organización, pero los humanos son los principales, ya que son los encargados de que todos los demás funcionen. Así, las maquinarias necesitan que alguien las ponga en marcha, al igual que los sistemas computarizados; los humanos son los que toman las decisiones y solucionan conflictos entre muchas otras actividades. Al respecto, Stoner, Freeman, y Gilbert (2006: 412) afirman que “los recursos mas importantes de una organización son las personas que le entregan su trabajo, talento, creatividad e ímpetu”

A pesar de la importancia de ingresar a las organizaciones personas altamente calificadas, en la actualidad muchas organizaciones, sobre todo

medianas y pequeñas empresas, desarrollan los procesos de reclutamiento y selección de forma empírica, sin seguir ninguna normativa y sin darle la relevancia correspondiente a cada etapa del proceso.

En el caso específico de la empresa Naviera Rassi C.A. (NAVIARCA), es de resaltar que esta organización privada, dedicada a la prestación del servicio de transporte de pasajeros y carga entre Cumaná y la Isla de Margarita, no cuenta con un programa de reclutamiento y selección que permita a las personas encargadas realizar efectivamente este proceso de, ubicar, atraer y escoger a los candidatos adecuados para las vacantes.

### **1.1.- Reseña Histórica**

En sus inicios la empresa NAVIARCA, fue constituida por el señor NasibRassi, en 1956, como una empresa unipersonal. Esta firma se dedicaba a las comunicaciones fluviales entre Ciudad Bolívar (Estado Bolívar) y Soledad (Estado Anzoátegui). Diez años más tarde pasó a cubrir la ruta San Félix (Estado Bolívar) y el Estado Monagas debido a la construcción del puente sobre el río Orinoco, hecho que había generado la disminución tanto de las ganancias como la participación en el mercado disminuirían.

En mayo de 1977 se construyó y se registró bajo la denominación de NAVIERA RASSI, C.A. Pudiendo utilizar la abreviatura NAVIARCA, tomando como domicilio la ciudad de Cumaná, Estado Sucre y estableciendo en su acta constitutiva la posibilidad de sucursales, agencias o explotaciones en otras partes del país o fuera de él.

En 1980 la empresa hizo un nuevo cambio de ruta, pero esta vez paso de las comunicaciones fluviales al ramo de las comunicaciones marítimas. Esta ruta representaba una gran demanda, lo que generó un crecimiento

acelerado y una reorganización de su aspecto legal, llegando a poseer las siguientes embarcaciones: ferry buque (F/B) Caracas, ferry buque (F/B) Caroní, ferry buque (F/B) Guaiqueri, ferry buque y moto nave (M/N) La palita.

Actualmente la empresa continua en marcha, disponiendo en la actualidad de un grupo de 34 trabajadores en el área de taquillas, quienes son los encargados de atender a los usuarios del servicio, tanto Punta de Piedras (Estado Nueva Esparta) como en el muelle de Cumaná( Estado Sucre).

## **1.2.- Aspecto de la Organización.**

Naviera Rassi C.A, es considerada por ser una empresa dedicada al transporte marítimo de carga y pasajeros en las rutas de Cumaná, Punta de Piedras y Araya. Actualmente sólo en las rutas Cumaná-Punta de piedras ya que la embarcación Caroní que cubre la ruta Araya se encuentra en mantenimiento desde hace más de 5 meses.

### **1.2.1.- Misión.**

Según THOMPSON, A. Y STRCKLAND, A, (2001) señalan 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 a hacer y es influenciado por la historia de la organización.”

La empresa marítima Naviera Rassi C.A, tiene como misión prestar óptimos servicios de transportes marítimos de carga y pasajeros con un equipo profesional altamente capacitado, garantizándoles a sus 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.

Dicha empresa se caracteriza por el servicio que brinda a sus pasajeros al momento de viajar, a la hora de comprar un boleto y a bordo de las embarcaciones, siempre tratando de buscarle la solución al pasajero para que realice su viaje.

### **1.2.2.- Visión**

Según THOMPSON, A. Y STRCKLAND A.J (2006) señalan: "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".

Al respecto, Naviarca posee 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 es una empresa con un gran propósito ya que siempre tienen varias alternativas al momento de realizar la compra y manteniendo contacto con el pasajero, sus trabajadores se caracterizan por ser muy eficaces y solidarios con el pasajero buscándole siempre una solución en lo que deseen adquirir.

### **1.2.3.- Valores de Naviera Rassi C.A.**

La empresa Naviera Rassi C.A, se caracteriza por sus valores los cuales son de máxima importancia como los son:

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

La empresa cumple con sus valores, se caracteriza por ser muy responsable y puntual con sus clientes, brindándoles una buena atención por sus trabajadores para que puedan tener una buena referencia de la empresa Naviera Rassi C.A.

### **1.3.- Bases Legales**

La empresa marítima Naviera Rassi C.A, por dedicarse al transporte regular de pasaje es consciente de la existencia de una serie de leyes que permiten llevar el control y el buen funcionamiento de la misma.

#### **- Leyes Internacionales.**

Las Leyes Internacionales son de esencial acatamiento. Éstas ocupan de la seguridad marítima no sólo de los pasajeros, las carga, sino que también al hacerlo sea de la manera eficaz en pro del ambiente, de la vida marina, los recursos naturales, entre otros. Es de destacar que el máximo

organismo a nivel internacional es la Organización Marítima Internacional (OMI). El mismo 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. En tal sentido, se han planteado una serie de convenios para tratar de orientar esta práctica y disminuir los hechos no deseables en la operatividad de los mismos. Además, sin el cumplimiento de estas bases legales el funcionamiento de los buques puede ser sancionado o suspendido.

Entre los convenios internacionales, por los cuales se rige La empresa marítima Naviera Rassi C.A, se encuentran el Convenio Internacional para la Seguridad de la Vida Humana en el Mar (SOLAS) del año 1974, el Convenio Internacional para Prevenir la Contaminación de los Buques (MARPOL) del año 1978 y el Reglamento Internacional para Prevenir Abordajes (COLREG) del año 1972.

- **Leyes Nacionales.**

Las bases legales nacionales son una serie de leyes que permiten llevar el control para el funcionamiento de toda empresa marítima, pública o privada, como lo es Naviera Rassi C.A, esta es una empresa privada que se encarga del transporte regular de carga y pasajero y sin el cumplimiento de estas leyes no es aprobado el arribo de las embarcaciones. Las leyes por las cuales se basa la empresa marítima Naviera Rassi C.A son:

- ***Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1.999)***

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 Orgánica de Turismo (2014)***

La ley orgánica del turismo es la encargada de regular las actividades turísticas como desarrollo económico y social del país, mediante el establecimiento de normas que garantice la orientación, facilitación, el fomento, la coordinación y el control de la actividad turística como factor de desarrollo económico y social del país, estableciendo los mecanismo de participación y concertación de los sectores públicos y privados en esta actividad. Así mismo, regular la organización y funcionamiento del sistema turístico nacional.

Claro está que la empresa objeto de estudio no es una empresa turística, sin embargo, por encargarse del traslado de pasajeros, desde y hacia un destino turístico como lo es la Isla de Margarita, se ve influenciada por las temporadas turísticas y ofrece sus servicios en el mayor porcentaje a turistas

- ***Ley de Aguas (2007).***

Esta ley tiene por objeto regir la gestión integral de las aguas, como elemento indispensable para la vida, el bienestar humano y el desarrollo sustentable del país.

**Artículo 5**

Los principios que rigen la gestión integral de las aguas se enmarcan en el reconocimiento y ratificación de la soberanía plena que ejerce la República sobre las aguas y son:

- Los usuarios o usuarias de las aguas contribuirán solidariamente con la conservación de la cuenca, para garantizar en el tiempo la cantidad y calidad de las aguas.

- Es una obligación fundamental del Estado, con la activa participación de la sociedad, garantizar la conservación de las fuentes de aguas, tanto superficiales como subterráneas.

En fin, La ley de las aguas es la encargada de la conservación de la fauna marítima y el beneficio humano.

- ***Ley General de Marinas y Actividades Conexas (2.002)***

Esta ley abarca un conjunto de aspectos que se complementan, logrando abarcar lo relacionado con los buques, permisologías, trámites no sólo para la operatividad del barco, sino también para cada uno de los tripulantes que allí laboren. Cabe mencionar el artículo 2, donde se plantea:

A los efectos de esta Ley la Marina Nacional comprende los buques de la Fuerza Armada Nacional, la Marina Mercante con el transporte marítimo, fluvial y lacustre nacional e internacional de bienes y personas, la marina de pesca, de turismo, deportiva, recreativa y de investigación, salvo lo dispuesto en contrario en forma expresa en esta Ley.

Esta ley fue promulgada con el firme propósito de reforzar las actividades acuáticas en nuestro país, dando el impulso necesario a este sector que permita crear las condiciones necesarias dentro de un marco jurídico vigente para establecer las normas por las cuales se regulara toda la actividad naviera, incluyendo administración portuaria, tráfico de buques, infraestructura marina, turismo, régimen de la titulación de la gente del mar entre otros aspectos.

- ***Ley Orgánica De Espacios Acuáticos (2.008).***

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

Mediante esta ley las empresas deben colaborar y estar comprometidas en la utilización y aprovechamiento sostenible de los espacios acuáticos y sostenibles de la nación, así como acatar las directrices emanadas por el Instituto Nacional de Espacios Acuáticos (INEA) y las respectivas Capitanías de Puerto.

- ***Ley de Zonas Costeras (2.001)***

Este Decreto Ley tiene por objeto establecer las disposiciones que regirán la administración, uso y manejo de las Zonas Costeras, a objeto de su conservación y aprovechamiento sustentable, como parte integrante del espacio Geográfico venezolano.

- ***Ley General de Puertos. (2.011)***

Mediante esta ley se rigen los principios rectores que conforman el régimen de los puertos, involucrando no sólo a la superestructura encargada de planificarlos y administrarlos, sino también lo que se refiere a la gestión y supervisión de los convenio de uso y la operatividad por parte de empresas públicas y/o privadas.

En esta ley en el artículo 2 se plantea:

Esta Ley es aplicable a todos los puertos y construcciones de tipo portuario, marítimo, fluvial y lacustre de interés general o local, de propiedad pública o privada, de uso público o privado, de función comercial, pesquero, deportivo, de investigación, que existan o se construyan en el territorio de la República.

Los puertos militares quedan exentos de la aplicación del régimen establecido en esta Ley, en tanto en ellos no se efectúen operaciones distintas a las militares.

A través de esta ley se tendrán que regir todos los puertos públicos o privados para su funcionamiento. Además las empresas de transporte marítimo, como el caso de Naviera Rassi C.A., deben pagar las tasas correspondientes por el uso del mismo para realizar sus operaciones, así como coadyuvar en el mantenimiento del mismo mediante un uso responsable.

#### **1.4.- Flota De Naviera Rassi C.A**

La empresa NAVIARCA cuenta con una flota de ferry buques, capacitados para cubrir las rutas marítimas de Cumaná-Punta de Piedras, los buques cumplen con todos los requisitos impuestos por las regulaciones nacionales para este tipo de embarcaciones, que a su vez se adaptan a las regulaciones internacionales, estos son:

- ***FERRY BUQUE CARONÍ.***

El FerryBoat Caroní es un buque de Acero Naval de Carga Rodada y Pasajeros, construido bajo clasificación ABS en los Astilleros de LevingstonShipbuilding Co, Ltd., USA. Posee una cubierta principal de carga

con acceso por proa o popa y una superestructura de tres niveles, la cual en su nivel de cubierta se encuentra su acceso a Sala de Máquinas, Cubierta de botes y Guarda calor, en el nivel inferior bajo cubierta se encuentra el área de pasajeros que incluye asientos reclinables, pantallas de TV, cafetín y baños; y en el nivel superior se ubica el puente de mando, camarotes y sanitarios para la tripulación. (Ver imagen N°1).

### **IMAGEN N° 1. Ferry Buque Caroní**



Fuente: Datos suministrados por la empresa.

- ***FERRY BUQUE GUAQUERÍ.***

El FerryBoat Guaiquerí es un buque de Acero Naval de Carga Rodada y Pasajeros, construido bajo clasificación ABS en los Astilleros de JabcobsenShip Yard Co, Ltd., USA. Posee una cubierta principal de carga con acceso por proa o popa y una superestructura de tres niveles, la cual en su nivel de cubierta se encuentra su acceso a sala de máquinas y guarda calor, en el segundo nivel se encuentra el área de pasajeros que incluye butacas, mesas, pantallas de TV, cafetín, baños, cubierta de balsas salvavidas y de observación; y en el tercer nivel se ubican los puentes de

mando de proa y popa, además de los camarotes y sanitarios para la tripulación. (IMAGEN N° 2).

### **IMAGEN N° 2. Ferry Buque Guaiquerí.**



Fuente: Datos suministrados por la empresa.

- **FERRY BUQUE CARACAS.**

El FerryBoat Caracas es un buque de Acero Naval de Carga Rodada y Pasajeros, construido bajo clasificación ABS en los Astilleros de LivingstonShipbuilding Co, Ltd., USA. Posee una cubierta principal de carga con acceso por proa o popa y una superestructura de tres niveles, la cual en su nivel de cubierta se encuentra su acceso a Sala de Máquinas y Guarda calor, en el segundo nivel se encuentra el área de pasajeros que incluye butacas, mesas, cafetín, baños, pista de baile y balcones de observación; y en el tercer nivel se ubican la cubierta de botes y los puentes de mando de proa y popa, además de los camarotes y sanitarios para la tripulación. (Ver imagenN° 3).

### IMAGEN N° 3. Ferry Buque Caracas



Fuente: Datos suministrados por la empresa.

- ***MOTO NAVE LA PALITA***

La M/N (moto nave) Palita es un buque de Acero Naval de Carga Rodada y Pasajeros, construida en Maracaibo, Estado Zulia, Venezuela. Posee una cubierta principal de carga con acceso por proa y una superestructura de dos niveles, la cual en su nivel de cubierta se encuentra su acceso a Sala de Máquinas, Cafetín y Sanitarios; y en el nivel superior se ubica el área de pasajeros, butacas y puente de mando. (Ver imagenN° 4).

#### IMAGEN N° 4. Moto Nave La Palita



Fuente: Datos suministrados por la empresa.

#### 1.5.- Logo de la Empresa Maritima Naviera Rassi C.A.

Naviera Rassi C.A, es caracterizada por su logo el cual está identificado por dos colores azul y rojo, estos colores fueron asignados al logo de la empresa en homenaje a la primera embarcación creada en 1980.



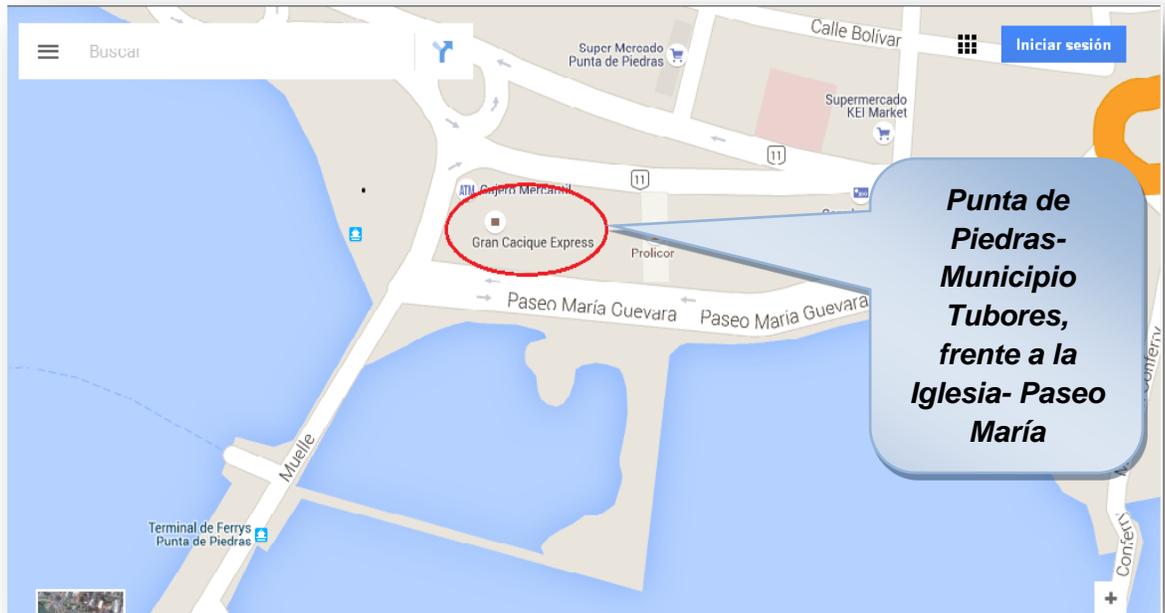
Fuente: Datos suministrados por la empresa

### 1.6.- Descripción y Ubicación de la Empresa

La empresa Naviera Rassi C.A (NAVIARCA) es una empresa privada que se encarga de trasladar pasajeros y cargas desde Cumaná hasta la Isla de Margarita, la empresa cuenta con cuatro ferrys con alta capacidad para carros y pasajeros, un personal de flota de (77 empleados), obreros (28 trabajadores) y administrativo (64 empleados).

La empresa Naviera Rassi C.A, se encuentra ubicada en La Calle Colón, frente a la Iglesia de Punta de Piedra, Paseo María Guevara- Municipio Tubores.(Ver imagen n°5)

**IMAGEN N° 5. Ubicación de Naviera Rassi C.A.**

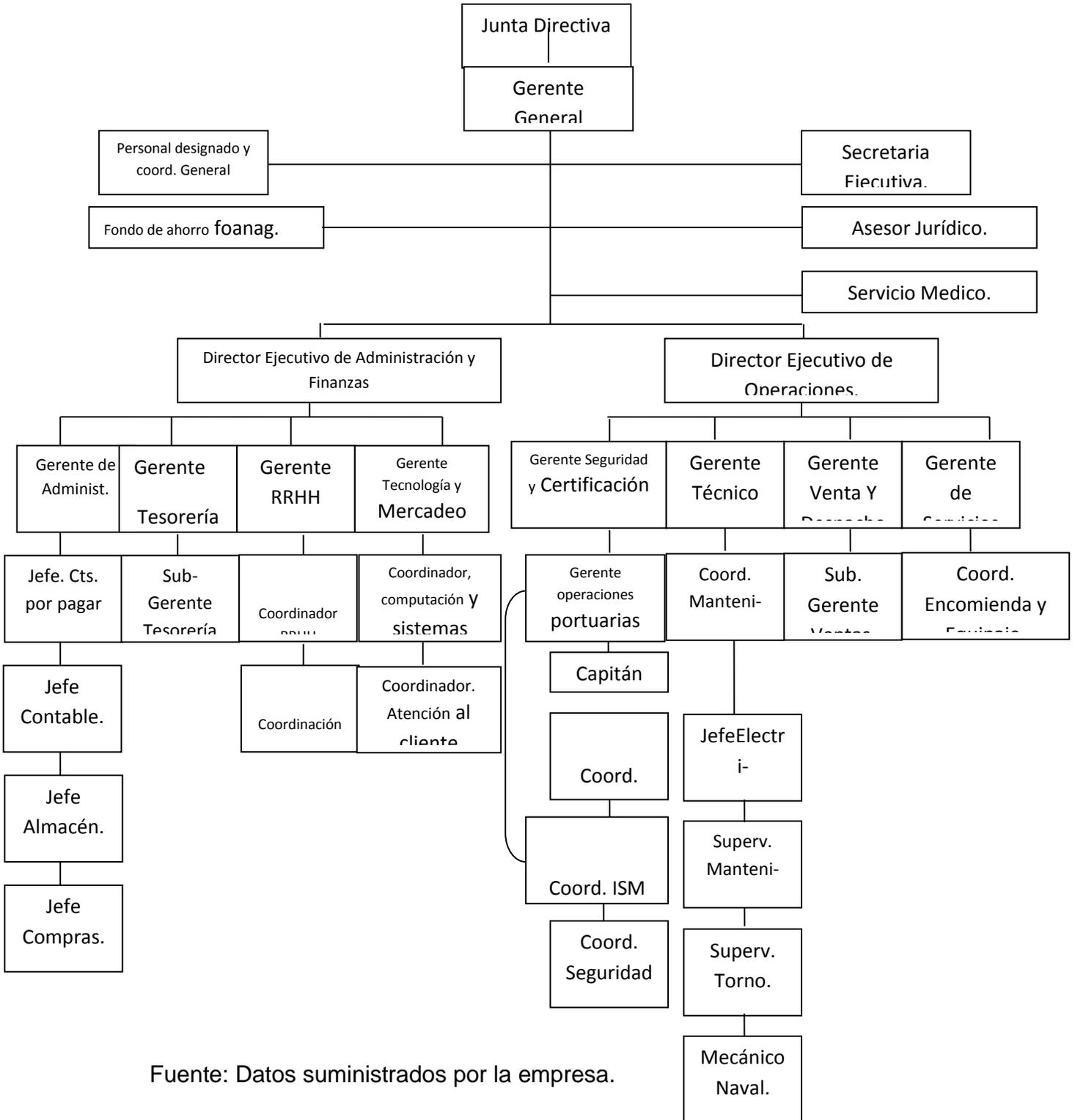


Fuente: Datos suministrados por la empresa.

### **1.7.- Estructura Organizativa General de la Empresa Naviera Rassi, C.A.**

La Empresa Marítima NAVIERA RASSI C.A, está estructurada mediante una distribución de los cargos de manera lineal y descendente, la mayoría de los Directores y Gerentes se encuentran en las oficinas de Cumaná. Esta estructura organizativa se puede visualizar en el siguiente organigrama de la empresa. (Ver Imagen N° 6)

**Imagen N° 6. Organigrama Naviera Rassi C.A.**

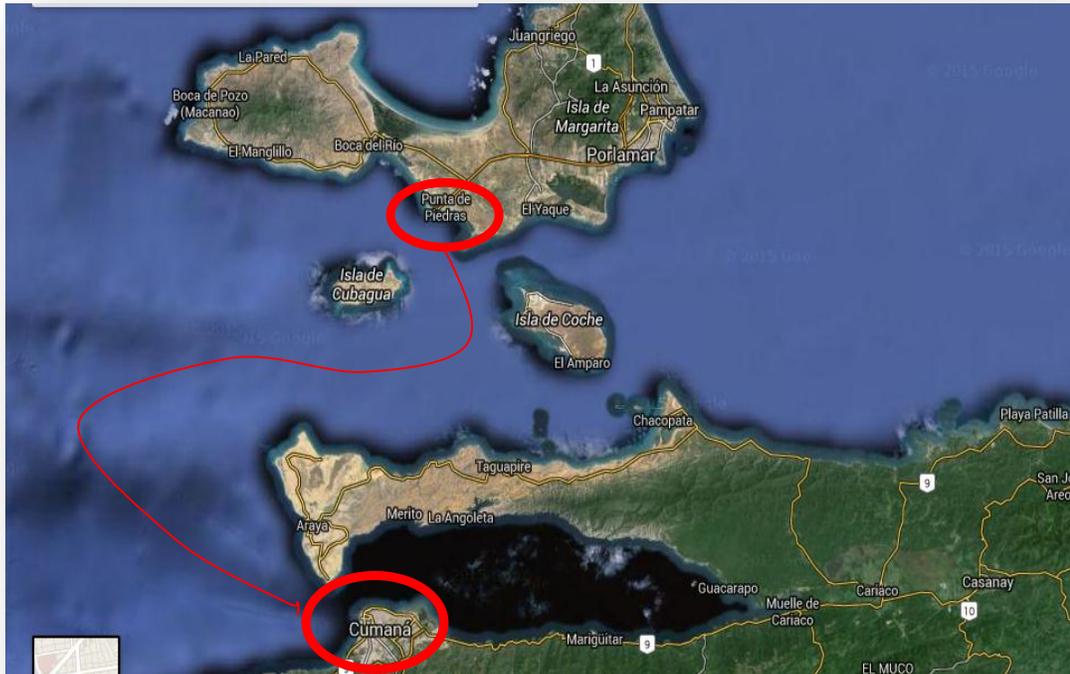


Fuente: Datos suministrados por la empresa.

### 1.8.- Ruta de la Naviera Rassi C.A

La ruta que cubre NAVIERA RASSI C.A, es desde Cumaná - Punta de Piedras (Imagen N°7), por lo general los buques tardan cuatro horas de navegación, ya que son especiales de carga pesada, estos cuentan con un itinerario muy accesible para la clientela de cuatro salidas diarias las cuales son cumplidas en su hora reglamentaria diariamente todos los días de la semana.

**IMAGEN N° 7. Ruta de la Naviera Rassi C.A.**



Fuente: Datos suministrados por la empresa.

**CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS DE DESPACHO  
Y VENTAS DE LA EMPRESA MARÍTIMA NAVIERA RASSI C.A  
(NAVIARCA).**

## **DESCRIPCIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS DE DESPACHO Y VENTAS DE LA EMPRESA MARÍTIMA NAVIERA RASSI C.A (NAVIARCA).**

Se considera despacho y ventas a una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos servicios u otros) en su mercado meta, debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen esta actividad.

En la empresa NAVIARCA, una de sus áreas más importantes es la de ventas, ya que por medio del Departamento de Ventas y Despacho (como se denomina en la organización) se coloca a disposición de los usuarios los servicios que ella presta. Cuando el cliente desea utilizar un servicio de la empresa lo primero que hace es dirigirse a la taquilla de ventas, en la cual debe encontrarse con personas atentas, amables, informadas y dispuestas a convencerlos de que la empresa NAVIARCA es su mejor opción. Si no se realiza el trabajo correctamente en el área de Ventas y Despacho, no se tiene clientes satisfechos ni se logra la fidelidad de los mismos hacia la organización.

### **2.1.-Sistema de Ventas**

El sistema de ventas, se trata de una completa aplicación, para la gestión de clientes, proveedores y productos, incluyendo la posibilidad de realizar el registro de ventas de dichos productos y generar informes impresos.

NAVIERA RASSI C.A, cuenta con un sistema de ventas llamado **SYVASE** el cual permite:

–Registrar un cliente con toda su información personal y su posterior modificación.

- Anular boletos
- Realizar devoluciones
- Realizar búsqueda rápida de un producto
- Registrar la venta de productos a un cliente
- Generar factura
- Generar listado de ventas impresas
- Imprimir informe de ventas impresas entre fechas.
- Generar listado de ventas no impresas.
- Generar facturas de ventas no impresas.

Este es un sistema sumamente fácil con el cual se puede trabajar con mucha facilidad, permite realizar todas las funciones relacionadas con la venta para un mejor funcionamiento y rendimiento de la empresa.

## **2.2.- Funciones Específicas.**

Principalmente las funciones del departamento de despacho y ventas es ejecutar las actividades de venta y confirmación de boletos, garantizando la integridad de las ventas y brindándoles un servicio de calidad a los clientes las cuales son:

- Venta y confirmación de boletos de pasajeros y vehículos.
- Reserva de cupos de viajes.
- Controlar el ingreso por concepto de la venta de boletería de la caja asignada.
- Realizar cuadro de la venta diaria respectiva.
- Llevar el control de los boletos vendidos.
- Realizar el reporte de ventas y confirmación de su turno.

- Realizar los cuadros de los impuestos aplicados al pasajero y a la carga.
- Velar por mantener en óptimas condiciones los equipos y mobiliarios de trabajo.
- Realizar cualquier otra actividad asignada por el supervisor.

### 2.3.- Itinerario de Naviera Rassi C.A.

Naviera Rassi C.A cumple con un horario comprendido de 7am a 10pm con los buques F/B Caracas y F/B Guaiqueri. Ya que el Caroní se encuentra fuera de circulación desde hace más de un año. A continuación se muestra el itinerario de las rutas que cubre dicha empresa:

#### PUNTA DE PIEDRAS- CUMANÁ.

<b>Embarcación</b>	<b>Hora</b>
<i>Guaiqueri</i>	<i>07:00am</i>
<i>Caracas</i>	<i>12:00pm</i>
<i>Guaiqueri</i>	<i>05:00pm</i>
<i>Caracas</i>	<i>10:00pm</i>

#### CUMANA- PUNTA DE PIEDRAS.

<b>Embarcación</b>	<b>Hora</b>
<i>Caracas</i>	<i>07:00am</i>
<i>Guaiqueri</i>	<i>12:00pm</i>
<i>Caracas</i>	<i>05:00pm</i>
<i>Guaiqueri</i>	<i>10:00pm</i>

#### **2.4.- Tarifas de Naviera Rassi C.A.**

Pasajeros (sólo ida) Punta de Piedras- Cumana.

ADULTOS	Bs.500
NINOS (DE 3 A 7 AÑOS)	Bs.250
MAYORES DE 60 AÑOS	Bs.250
CHOFER CAMIÓN/GANDOLA	Bs.300

Vehículos (sólo ida)

VEHÍCULO PASEO	Bs. 1.300
VEHÍCULO RÚSTICO	Bs. 1.500
MOTO (MENOR A 500 C	Bs. 600
MOTO (MAYOR A 500 CC)	Bs. 900

Estos buques son especialmente creados para carga pesada, los camiones pagan la tarifa por el metraje lineal de los mismos, los cuales son medidos por los despachadores de la empresa antes de emitirle el boleto. Estos precios incluyen impuestos al turismo y la tasa de viaje.

#### **2.5.- Objetivos de Naviera Rassi C.A.**

Los objetivos de la empresa según el manual de procedimientos del Grupo Naviero Rassi (2000:3) son los siguientes:

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 Naviera Rassi C.A, no cumple con todos los objetivos señalados ya que la comunicación entre los trabajadores, accionistas y clientes es muy distante, y es lo principal en toda empresa para que el rendimiento y el desarrollo laboral sean de mejor calidad.

Por otra parte siempre están al tanto de la carga pesada dándole prioridad a los camiones ya que estos barcos son especiales para este tipo de carga. Además, los despachadores hacen un buen trabajo al momento de darle curso a los autos y ofrecerle al público la atención que merecen.

## **2.6.- Requisitos para Viajar en la Empresa Maritima Naviera Rassi C.A (Naviarca).**

La empresa NAVIERA Rassi C.A exige una serie de requisitos al momento de realizar el viaje los cuales son de suma importancia para la protección del pasajero y llevar un mejor control.

### **Requisitos para el viajero**

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

- **Adultos:**

Para comprar el boleto el pasajero 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 les 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 solos 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 entre 3 y 7 años (debe dejar copia de la partida de nacimiento). Los niños de 0 a 2 años viajan gratis.

- ***Personas con discapacidad:***

La empresa ofrece el descuento del 50% a los pasajeros con discapacidad, deben dejar copia de la cédula de identidad y carnet emitido por el Consejo Nacional Para Las Personas Con Discapacidad (CONAPDIS).

- ***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.

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

El día del 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. Además, el equipaje debe entregarlo al personal debidamente autorizado.

Si el pasajero desea transportar animales, debe presentar en taquilla la Guía de Movilización Animal emitida por el Instituto Nacional de la Salud Agrícola Integral (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 exigencia sanitaria es de suma importancia al momento de viajar o transporta cualquier tipo de animal, Naviera Rassi C.A, cumple con los requisitos obligatorios para ello, los cuales son:**

- 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 (CalicivirusPanleucopenia- 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, VALIDO SOLO 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.

**CAPÍTULO III. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA MARITIMA  
NAVIERA RASSI C.A (NAVIARCA).**

### **3.1.- Mobiliarios y Materiales del Área de Trabajo.**

El área de ventas y despacho, cuenta con una serie de equipos que son indispensables para un buen funcionamiento, agilizando y haciendo más cómodo el trabajo dentro de esta área. Los equipos con los que cuenta son los siguientes:

- Teléfonos.
- Computadoras.
- Impresoras.
- Un archivador de madera para guardar registros, facturas, cuadros.
- Engrapadoras.
- Un Saca grapas.
- Fotocopiadora.
- Sellos

#### **3.1.1.- Materiales del Área de Trabajo.**

Esta área cuenta con una serie de materiales de trabajo que son indispensables para el buen funcionamiento de las actividades. Entre ellos se puede mencionar:

- Papel carbón.
- Lapiceros.
- Talonarios de recibos.
- Carpetas.
- Guías telefónicas.
- Agenda telefónica.
- Libro de novedades.
- Engrapadoras.

- Tijeras.
- Ficha para las señoras embarazadas que no llevan el permiso de viaje por el médico.
- Ficha para boletos exonerados.
- Carpetas.
- Resaltador.

### **3.2.- Actividades realizadas en la Empresa Maritima Naviera Rassi C.A.**

Durante el lapso de pasantías profesionales realizado en el área de venta y despacho en la empresa marítima NAVIARCA, se pudo realizar las actividades de manejo del sistema de la empresa, realizar ventas, conformación, anulación, devolución y otras actividades que sirvieron de gran importancia y permitieron conocer el trabajo y dedicación que cada empleado debe brindar para un mejor rendimiento y desempeño laboral.

#### **3.2.1.- Actividad 1.**

##### **VENTA DE BOLETOS**

La venta de boletos es lo principal en esta empresa ya que es la fuente de ingreso más importante, lo indispensable al momento de atender al pasajero es el trato, se debe saludar con mucha educación, amabilidad y paciencia para que el pasajero se sienta satisfecho y se lleve una buena referencia de NAVIERA RASSI C.A. el sistema con el que se trabaja en esta empresa es sumamente fácil al momento de emitir los boletos, aunque es un trabajo bajo presión ya que es una empresa muy preferida y normalmente viajan más de 500 personas diarias, este sistema es guiado paso a paso como se refleja a continuación:

Para ingresar al sistema se debe contar con un usuario y una contraseña asignada por la empresa. (Imagen N° 8).

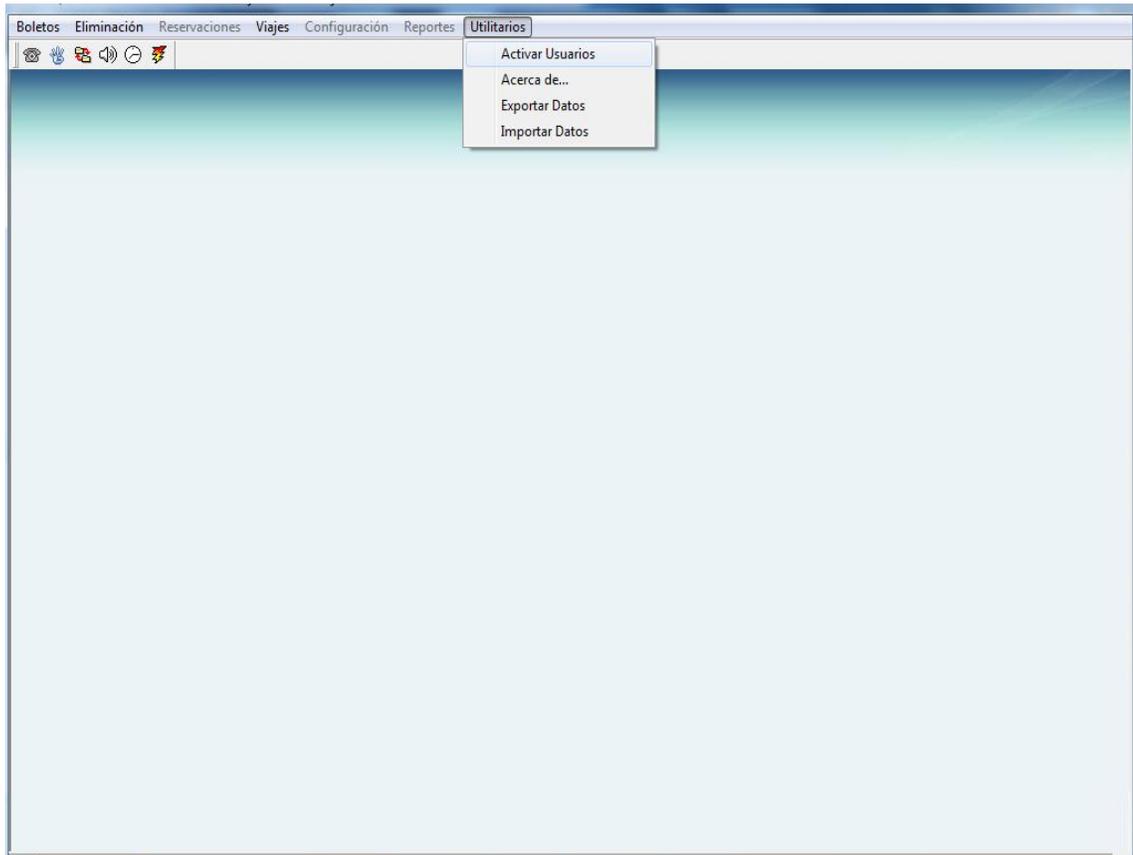
### IMAGEN N° 8. INICIAR SESIÓN PARA LA VENTA.



Fuente: Datos suministrados por la empresa

Para realizar la venta un supervisor o gerente deberá activar el usuario, en "utilitario" refleja la opción activar usuarios. (Imagen N° 9).

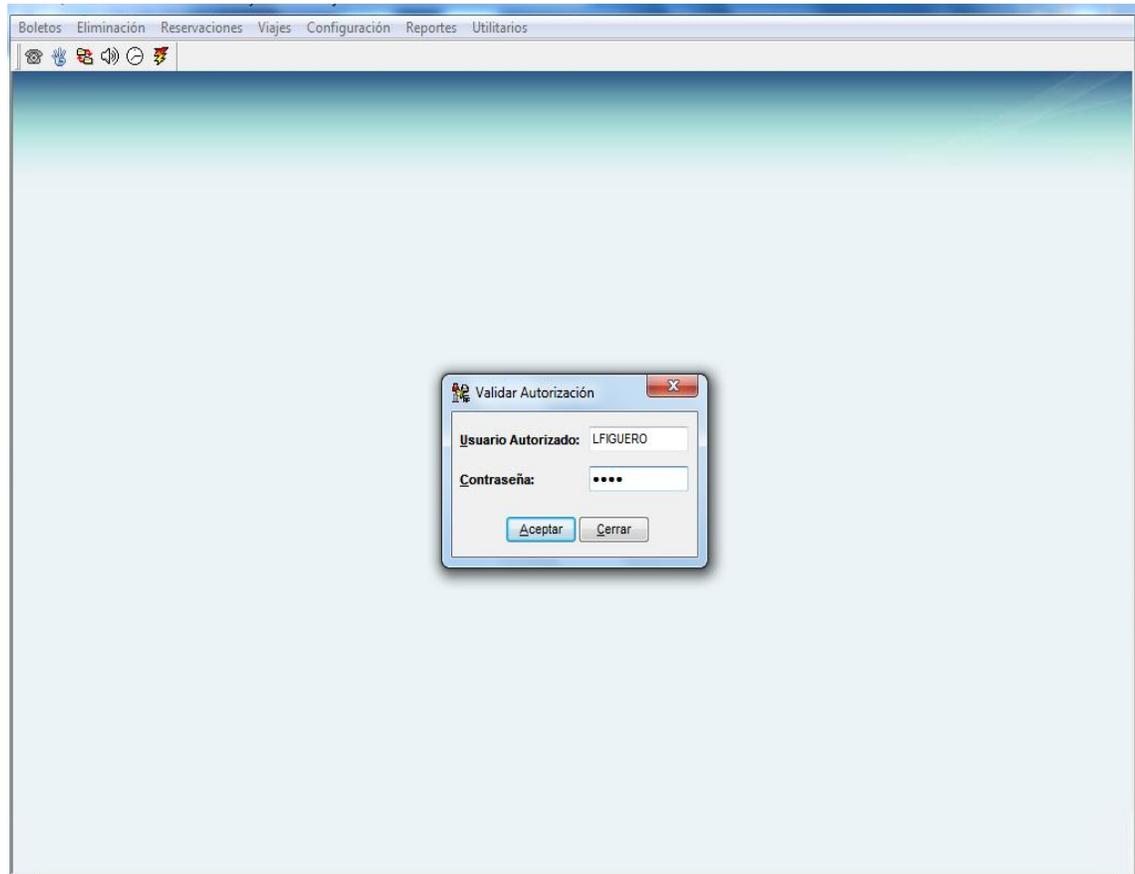
## IMAGEN N° 9.ACTIVAR USUARIO DE VENTA



Fuente: Datos suministrados por la empresa.

El supervisor deberá introducir su usuario y contraseña. (Imagen N°8).

## IMAGEN N° 10. VALIDAR LA AUTORIZACION PARA LA VENTA



Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Una vez ingresado a la cuenta se deberá buscar al vendedor por código, cédula o nombre para que aparezca en la información del personal, se activa al usuario y se acepta. (Imagen N° 11)

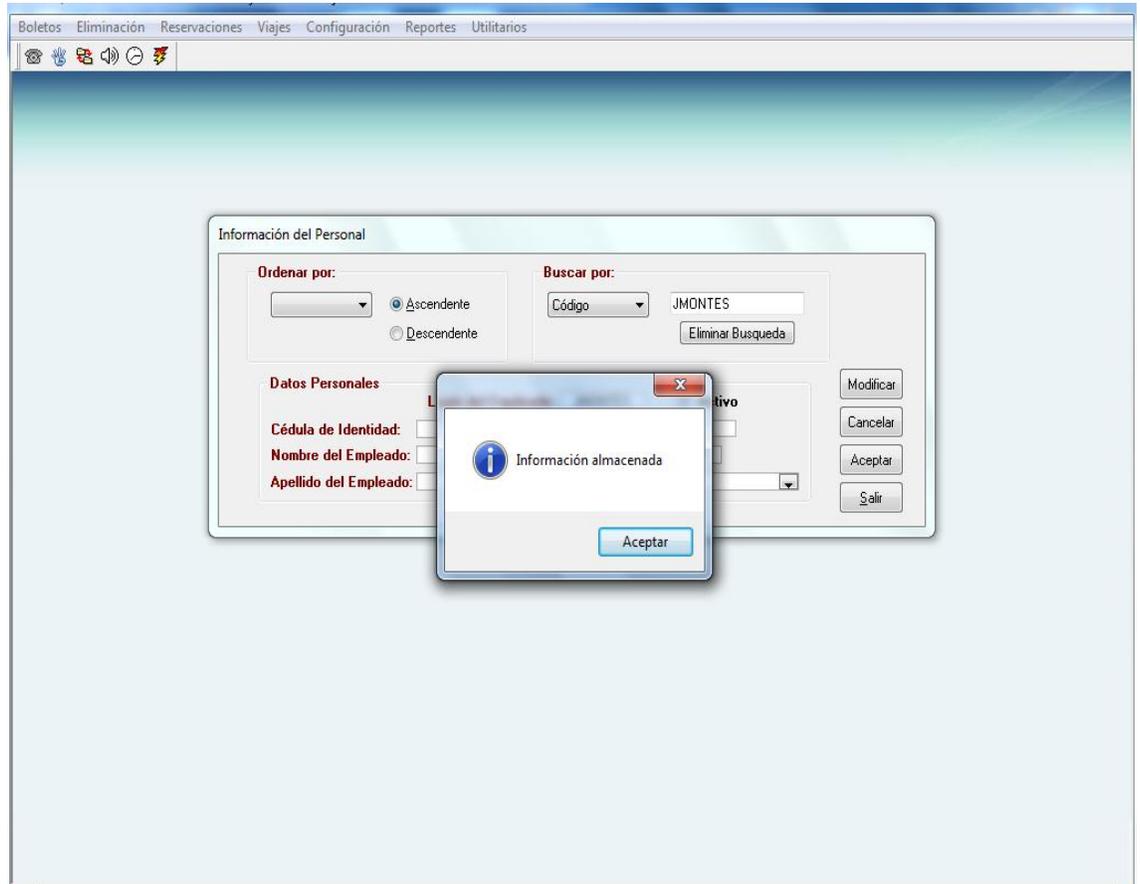
## IMAGEN N° 11. Información del Personal.

The image shows a software window titled 'Información del Personal' with a menu bar containing 'Boletos', 'Eliminación', 'Reservaciones', 'Viajes', 'Configuración', 'Reportes', and 'Utilitarios'. The window contains a search section with 'Ordenar por:' (Ascendente/Descendente) and 'Buscar por:' (Código: JMONTES) with an 'Eliminar Búsqueda' button. Below is a 'Datos Personales' section with fields for 'Login del Empleado' (JMONTES), 'Cédula de Identidad' (21323795), 'Nombre del Empleado' (JENNIFER), 'Apellido del Empleado' (MONTES), 'Ciudad' (PDP), 'Código de Oficina' (PDP), and 'Cargo' (OFICINISTA). A 'Login del Empleado' field also has a checked 'Activo' checkbox. Action buttons 'Modificar', 'Cancelar', 'Aceptar', and 'Salir' are on the right.

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Al aceptar se almacenará la información del vendedor para que pueda realizar la venta. (Imagen N° 12).

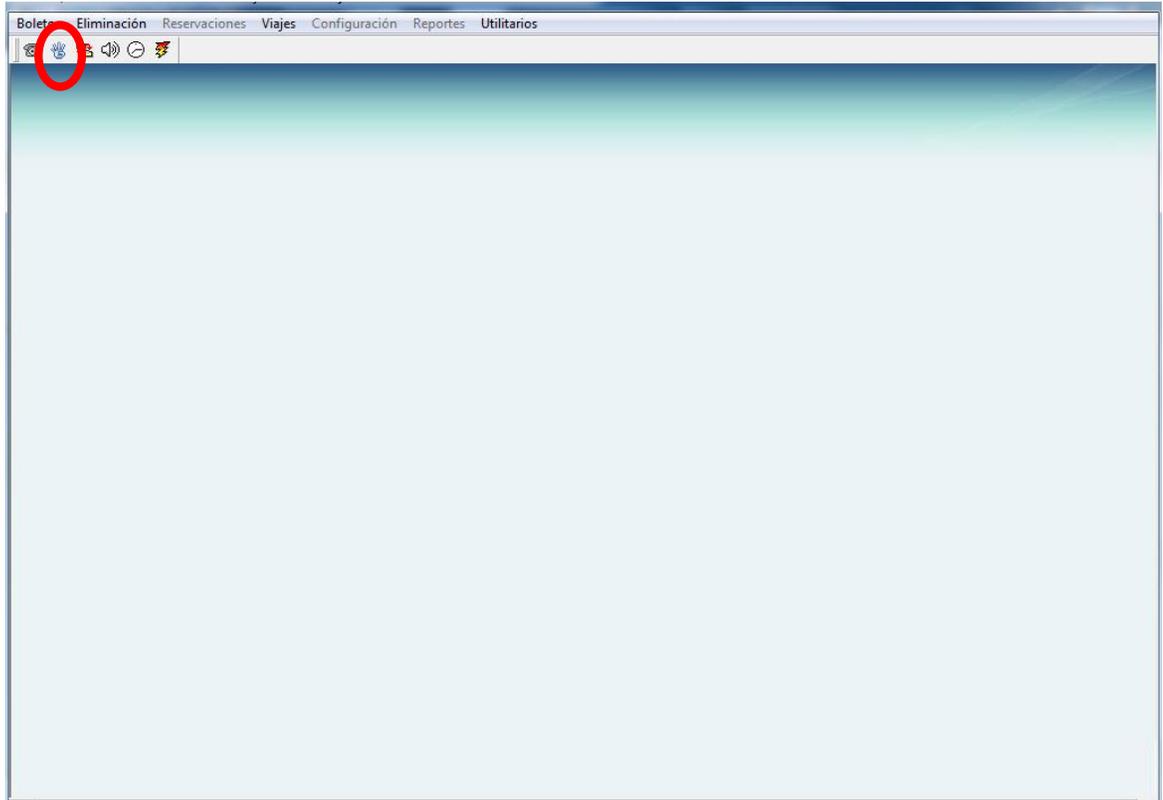
## IMAGEN N° 12. Almacenar la Información



Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Una vez ingresado al sistema se debe seleccionar la opción de venta.  
(Imagen N° 13).

### IMAGEN N° 13. Opción de venta



Fuente: Datos suministrados por la empresa.

El sistema mostrará las rutas y el horario que el pasajero desee, pero primero se debe consultar si hay cupo para ese día. (Ver imagen N° 14).

## IMAGEN N° 14. VENTA DE BOLETOS

Venta de Boletos JMONTES

**Ida**  **Ida-Vuelta**  **Crédito**

**Origen**  
COCHE  
CUMANA  
P. PIEDRAS

**Destino**  
ARAYA  
COCHE  
CUMANA

**Resumen de Pasajeros** **Exonerados** **Vendidos** **Vehículos (Metros)**

**Fecha de Viaje**

julio de 2015						
lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
29	30	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9

Hoy: 17/07/2015

**Ruta** **Horas**

PAX: 0    VEHÍCULOS: 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: 6 .00

Acciones:

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Automáticamente, seleccionando la ruta, el sistema refleja el horario y la cantidad de metraje disponible para autos, cuando los números se encuentran en rojo es porque queda poco metraje disponible. (Ver imagen N° 15).

## IMAGEN N° 15. Selección de Ruta

Venta de Boletos JMONTES

**Ida**    **Ida-Vuelta**    **Crédito**

**Origen**  
COCHE  
CUMANA  
P. PIEDRAS

**Destino**  
ARAYA  
COCHE  
CUMANA

**Resumen de Pasajeros**   **Exonerados**   **Vendidos**   **Vehículos (Metros)**

**Fecha de Viaje**

julio de 2015

lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
29	30	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9

Hoy: 17/07/2015

Ruta	Horas
160	07:00 a.m. 36
44	12:00 p.m. 4
173	05:00 p.m. 16
70	10:00 p.m. 30

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:**

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Una vez seleccionada la hora se debe hacer clic en el horario que desee y marcar la cantidad de cupos de pasajeros. (Ver imagen N° 16).

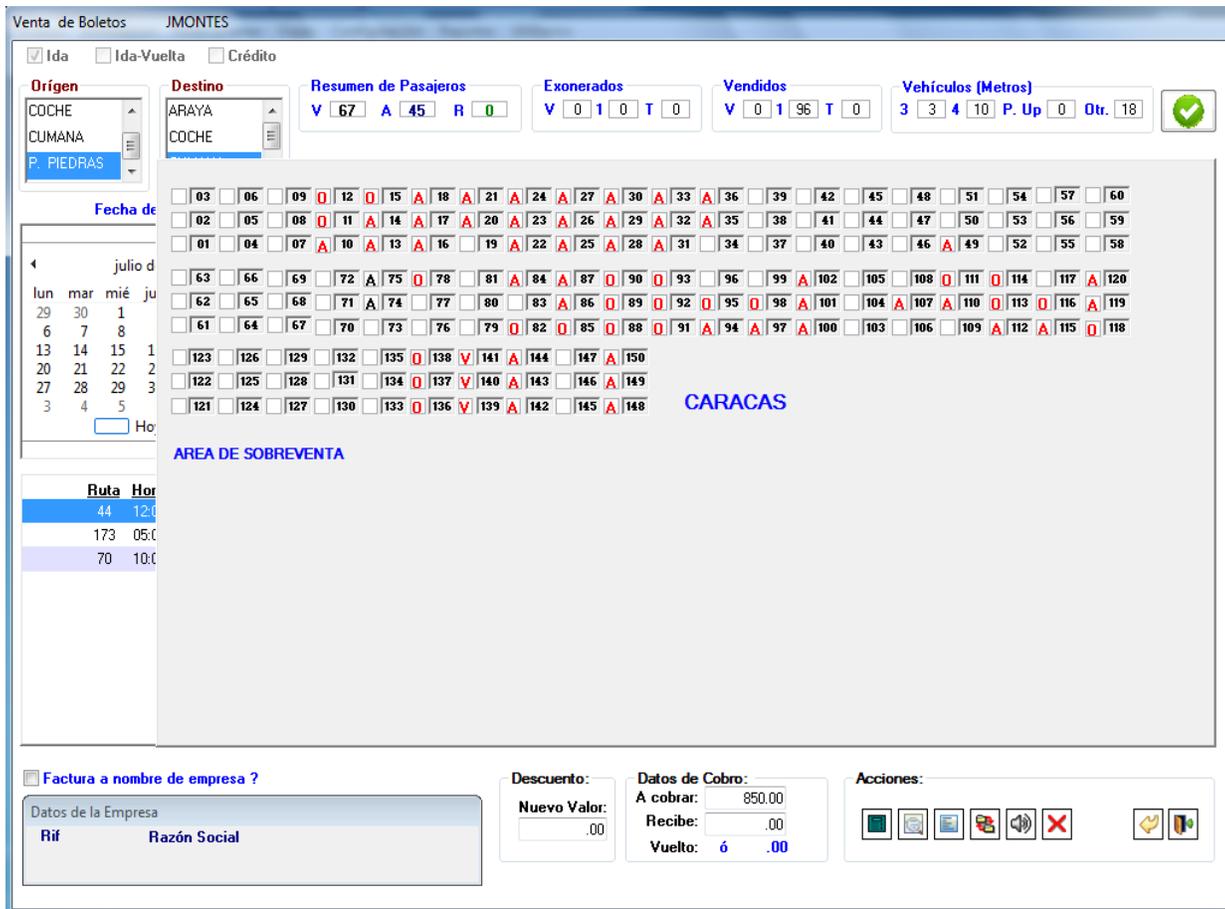


IMAGEN N° 16. Selección de Cantidad de Pasajeros.

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Ya seleccionada la cantidad de pasajeros se debe introducir los datos de cada uno de los pasajeros. (Ver imagen N° 17).

## IMAGEN N° 17. Generar la Venta.

Venta de Boletos JMONTES

Ida  Ida-Vuelta  Crédito

**Origen:** COCHE, CUMANA, P. PIEDRAS  
**Destino:** ARAYA, COCHE, CUMANA

**Resumen de Pasajeros:** V 68 A 45 R 0  
**Exonerados:** V 0 1 0 T 0  
**Vendidos:** V 0 1 96 T 0  
**Vehículos (Metros):** 3 3 4 10 P. Up 0 Otr. 18

**Fecha de Viaje:** julio de 2015  
 lun mar mié jue vie sáb dom  
 29 30 1 2 3 4 5  
 6 7 8 9 10 11 12  
 13 14 15 16 17 18 19  
 20 21 22 23 24 25 26  
 27 28 29 30 31 1 2  
 3 4 5 6 7 8 9  
 Hoy: 17/07/2015

Viaje	Nombre:	Cédula:	Teléfono:	e-mail:	Tarifa:	Tarifa:	Forma Pago
17/07/2015PDP					Adulto		
12:00:00 p.c.UM	44 CARACAS				Precio: 0	Asiento: 145	Clase: Turís
17/07/2015PDP					Adulto		
12:00:00 p.c.UM	44 CARACAS				Precio: 0	Asiento: 146	Clase: Turís
17/07/2015PDP					Adulto		
12:00:00 p.c.UM	44 CARACAS				Precio: 0	Asiento: 147	Clase: Turís

**Ruta Horas:**

Ruta	Horas
44	12:00 p.m. 1
173	05:00 p.m. 0
70	10:00 p.m. 0

PAX: 3    VEHÍCULOS: 0    IDAS: 3    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: 6 .00

Acciones:

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Ahora bien, el primer dato que se ingresa es la cédula de identidad, si el pasajero ha viajado anteriormente por NAVIARCA automáticamente saldrá registrado, de no ser así se debe colocar cédula de identidad, nombre, apellido y número de teléfono. (Imagen N° 17).

## IMAGEN N° 18. Introducir los datos de cada Pasajero

Venta de Boletos JMONTES

Ida  Ida-Vuelta  Crédito

**Origen**  
 COCHE  
 CUMANANA  
 P. PIEDRAS

**Destino**  
 ARAYA  
 COCHE  
 CUMANANA

**Resumen de Pasajeros**  
 V 67 A 45 R 0

**Exonerados**  
 V 0 I 0 T 0

**Vendidos**  
 V 0 1 96 T 0

**Vehículos (Metros)**  
 3 3 4 10 P. Up 0 Otr. 18

**Fecha de Viaje**  
 julio de 2015  
 lun mar mié jue vie sáb dom  
 29 30 1 2 3 4 5  
 6 7 8 9 10 11 12  
 13 14 15 16 17 18 19  
 20 21 22 23 24 25 26  
 27 28 29 30 31 1 2  
 3 4 5 6 7 8 9  
 Hoy: 17/07/2015

Viaje	Nombre:	Cédula:	Teléfono:	e-mail:	Tarifa:	Tarifa:	Forma Pago
17/07/2015 PDP	JENNIFER	MONTES	21323795	04163287744	Adulto	PDP	C
12:00:00 p.CUM	44	CARACAS				Asiento: 136	Clase: Turís
Precio: 340.00							
Viaje	Nombre:	Cédula:	Teléfono:	e-mail:	Tarifa:	Tarifa:	Forma Pago
17/07/2015 PDP	JUANA	RODRIGUEZ	9424420	04163287744	Adulto		
12:00:00 p.CUM	44	CARACAS					
Precio: 0							
PDP CUM CHOFRER IDA Y VUELTA Turística							
PDP CUM NORMAL Turística							
Viaje	Nombre:	Cédula:	Teléfono:	e-mail:	Tarifa:	Tarifa:	Forma Pago
17/07/2015 PDP	ANDREA	MONTES	MENOR	04163287744			
12:00:00 p.CUM	44	CARACAS					
Precio: 0							
PDP CUM EXONERADO Turística							
PDP CUM CHD/3RA EDAD/DISC. Turística							

**Ruta Horas**

Ruta	Horas
44	12:00 p.m. 1
173	05:00 p.m. 0
70	10:00 p.m. 0

PAX: 3    VEHÍCULOS: 0    IDAS: 3    VUELTAS: 0    TOTAL A PAGAR: 340.00

Factura a nombre de empresa ?

Datos de la Empresa

Rif      Razón Social

Descuento:  
 Nuevo Valor: .00

Datos de Cobro:  
 A cobrar: 340.00  
 Recibe: .00  
 Vuelto: 6 .00

Acciones:

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Se debe colocar si es adulto, niño, tercera edad o chofer ida y vuelta, ya que los precios varían dependiendo de la tarifa asociada. (Imagen N° 19).

## IMAGEN Nº 19. Introducir Tarifa

Venta de Boletos JMONTES

Ida  Ida-Vuelta  Crédito

**Origen:** COCHE, CUMANA, P. PIEDRAS  
**Destino:** ARAYA, COCHE, CUMANA

**Resumen de Pasajeros:** V 67 A 45 R 0  
**Exonerados:** V 0 I 0 T 0  
**Vendidos:** V 0 I 96 T 0  
**Vehículos (Metros):** 3 3 | 4 10 P. Up 0 Otr. 18

**Fecha de Viaje:** julio de 2015  

lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
29	30	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9

 Hoy: 17/07/2015

Viaje	Nombre:	Cédula:	Teléfono:	e-mail:	Tarifa:	Tarifa:	Forma Pago
17/07/2015 PDP 12:00:00 p.m. CUM 44 CARACAS	JENNIFER MONTES	21323795	04163287744		Adulto	PDP C	
		Precio: 340.00		Asiento: 136		Clase: Turís	
17/07/2015 PDP 12:00:00 p.m. CUM 44 CARACAS	JUANA RODRIGUEZ	9424420	04163287744		Adulto	PDP C	
		Precio: 340.00		Asiento: 137		Clase: Turís	
17/07/2015 PDP 12:00:00 p.m. CUM 44 CARACAS	ANDREA MONTES MENOR		04163287744		Niño		
		Precio: 0		PDP CUM CHD/3RA EDAD/DISC. Turística PDP CUM CHOFER IDA Y VUELTA Turística PDP CUM NORMAL Turística PDP CUM EXONERADO Turística			

**Ruta Horas:**

Ruta	Horas
44	12:00 p.m. 1
173	05:00 p.m. 0
70	10:00 p.m. 0

PAX: 3    VEHICULOS: 0    IDAS: 3    VUELTAS: 0    TOTAL A PAGAR: 680.00

Factura a nombre de empresa ?

Datos de la Empresa: Rif, Razón Social

Descuento: Nuevo Valor: .00

Datos de Cobro: A cobrar: 680.00, Recibe: .00, Vuelto: 6 .00

Acciones: [Iconos de acciones]

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Es de destacar que la forma de pago puede ser efectivo, débito o crédito. Se debe seleccionar para que esta salga reflejada en el boleto y en el cuadro de caja. 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.

Este sistema también tiene la opción de emitir los boletos ida y vuelta. En este caso se le pregunta al pasajero si desea ida y vuelta o solo ida, de ser así se emiten los boletos de esta forma, previa consulta de disponibilidad en el sistema. (Imagen N° 20).

### IMAGEN N° 20. Introducir Forma de Pago.

Venta de Boletos JMONTES

Ida  
 Ida-Vuelta  
 Crédito

**Origen:** COCHE, CUMANA, P. PIEDRAS  
**Destino:** ARAYA, COCHE, CUMANA

**Resumen de Pasajeros:** V 67 A 45 R 0  
**Exonerados:** V 0 1 0 0 T 0  
**Vendidos:** V 0 1 96 T 0  
**Vehículos (Metros):** 3 3 4 10 P. Up 0 Otr. 18

Viaje	Nombre:	Cédula:	Teléfono:	e-mail:	Tarifa:	Tarifa:	Forma Pago
17/07/2015PDP 12:00:00 p. CUM	JENNIFER	MONTES	21323795	04163287744	Adulto	PDP C	Efectivo
		44 CARACAS	Precio: 340.00	Asiento: 136		Clase: Turís	
17/07/2015PDP 12:00:00 p. CUM	JUANA	RODRIGUEZ	9424420	04163287744	Adulto	PDP C	Efectivo
		44 CARACAS	Precio: 340.00	Asiento: 137		Clase: Turís	
17/07/2015PDP 12:00:00 p. CUM	ANDREA	MONTES	MENOR	04163287744	Niño	PDP C	Efectivo
		44 CARACAS	Precio: 170.00	Asiento: 138		Clase: Turís	

**Fecha de Viaje:** julio de 2015  
Hoy: 17/07/2015

Ruta	Horas
44	12:00 p.m. 1
173	05:00 p.m. 0
70	10:00 p.m. 0

**PAX: 3    VEHICULOS: 0    IDAS: 3    VUELTAS: 0    TOTAL A PAGAR: 850.00**

Factura a nombre de empresa ?

**Datos de la Empresa:**  
Rif      Razón Social

**Descuento:**  
Nuevo Valor: .00

**Datos de Cobro:**  
A cobrar: 850.00  
Recibe: .00  
Vuelto: 6 .00

**Acciones:**

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Para emitir todo boleto se debe ingresar al sistema como lo refleja la Imagen N° 1, para generar boleto ida y vuelta se activa la opción que lleva el mismo nombre y automáticamente se puede seleccionar la fecha y ruta. (Ver imagen N° 21).

### IMAGEN N° 21. GENERAR VENTA IDA Y VUELTA.

The screenshot shows the 'Venta de Boletos' application window. At the top, the title bar reads 'Venta de Boletos JMONTES'. Below the title bar, there are three radio buttons: 'Ida', 'Ida-Vuelta' (which is selected and circled in red), and 'Crédito'. To the right of these buttons are four empty input fields labeled 'Resumen de Pasajeros', 'Exonerados', 'Vendidos', and 'Vehículos (Metros)'. Below the radio buttons are two dropdown menus for 'Origen' and 'Destino'. The 'Origen' dropdown is set to 'P. PIEDRAS' and the 'Destino' dropdown is set to 'CUMANA'. A yellow warning message reads: 'SELECCIONE TODOS LOS PUESTOS DE LA IDA Y LA VUELTA, ANTES DE ESCRIBIR LOS DATOS DE LOS PASAJEROS'. Below the dropdowns is a calendar for 'julio de 2015'. The date '17' is selected. Below the calendar is a section for 'Ruta' and 'Horas'. At the bottom of the main window, there are statistics: 'PAX: 0', 'VEHICULOS: 0', 'IDAS: 0', 'VUELTAS: 0', and 'TOTAL A PAGAR: 0.00'. Below the main window, there is a section for 'Factura a nombre de empresa?' with a 'Datos de la Empresa' box containing 'Rif' and 'Razón Social'. To the right of this are 'Descuento' and 'Datos de Cobro' fields. The 'Datos de Cobro' field shows 'A cobrar: .00', 'Recibe: .00', and 'Vuelto: 6 .00'. At the bottom right, there is an 'Acciones' section with several icons.

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Para este proceso, se selecciona primero la ruta (Punta de Piedras-Cumaná) y la fecha de ida para proceder a seleccionar los cupos de pasajeros que vayan a viajar.(Imagen N° 22).

### IMAGEN N° 22. SELECCIONAR RUTA DE IDA.

Venta de Boletos JMONTES

Ida
  Ida-Vuelta
  Crédito

**Origen**  
 COCHE  
 CUMANANA  
**P. PIEDRAS**

**Destino**  
 ARAYA  
 COCHE  
**CUMANANA**

**Resumen de Pasajeros**  
 Exonerados: V 0 1 0 0 T 0  
 Vendidos: V 0 1 24 T 0  
 Vehículos (Metros): 3 1 4 0 P. Up 0 Otr. 10

SELECCIONE TODOS LOS PUESTOS DE LA IDA Y LA VUELTA, ANTES DE ESCRIBIR LOS DATOS DE LOS PASAJEROS

**Fecha de Viaje**  
 julio de 2015  

lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
29	30	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9

 Hoy: 17/07/2015

Ruta	Horas
160	07:00 a.m. 140
44	12:00 p.m. 97
173	05:00 p.m. 88
70	10:00 p.m. 78

PAX: 0    VEHÍCULOS: 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: 6 .00  
 Acciones:

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Seguidamente, se debe seleccionar la cantidad de pasajeros de ida.  
(Ver imagen N° 23).

### IMAGEN N° 23. Seleccionar los Pasajeros de Ida

Venta de Boletos JMONTES

Ida
  Ida-Vuelta
  Crédito

Origen: COCHE, CUMANA, P. PIEDRAS  
 Destino: ARAYA, COCHE

Resumen de Pasajeros: V 13 A 0 R 0  
 Exonerados: V 0 I 0 T 0  
 Vendidos: V 0 I 24 T 0  
 Vehículos (Metros): 3 1 4 0 P. Up 0 Otr. 10

SELECCIONE TODOS LOS PUESTOS DE LA IDA Y LA VUELTA, ANTES DE ESCRIBIR LOS DATOS DE LOS PASAJEROS

B	03	B	06	B	09	O	12	O	15	O	18		21		24		27		30		33		36		39		42		45		48		51	O	54		57		60		
B	02	B	05	B	08		11	O	14	O	17		20		23	O	26		29		32		35		38		41		44		47		50		53		56		59		
B	01	B	04	B	07	B	10	O	13		16		19		22	O	25		28		31		34		37		40		43		46		49		52		55		58		
	63		66		69		72		75		78		81		84		87		90	O	93		96		99		102		105		108		111		114		117		120		
	62		65		68		71		74		77		80		83		86		89	O	92		95		98		101		104		107		110		113		116		119		
	61		64		67		70		73		76		79		82		85	O	88		91		94		97		100		103		106		109	O	112		115		118		
	123		126		129		132		135		138		141		144		147		150																						
	122		125		128		131		134		137		140		143		146		149																						
	121		124		127	Y	130		133		136		139		142		145		148																						

CARACAS

AREA DE SOBREVENTA

Ruta	Hor
160	07:0
44	12:0
173	05:0
70	10:0

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: 6 .00

Acciones: [Icons]

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Una vez seleccionada la cantidad de pasajeros el sistema arroja el formato para introducir los datos y se selecciona la ruta y la fecha de retorno (Cumaná- Punta de Piedras), de ser necesario. (Imagen N° 24).

### IMAGEN N° 24. Formato para los Datos del Pasajero

Venta de Boletos JMONTES

Ida  Ida-Vuelta  Crédito

**Origen**  
CUMANA  
P. PIEDRAS

**Destino**  
CUMANA  
P. PIEDRAS

**Resumen de Pasajeros**  
V 14 A 0 R 0

**Exonerados**  
V 0 1 0 T 0

**Vendidos**  
V 0 1 24 T 0

**Vehículos (Metros)**  
3 1 4 0 P. Up 0 Otr. 10

**SELECCIONE TODOS LOS PUESTOS DE LA IDA Y LA VUELTA, ANTES DE ESCRIBIR LOS DATOS DE LOS PASAJEROS**

**Fecha de Viaje**

agosto de 2015

lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

Hoy: 17/07/2015

Ruta	Horas
32	07:00 a.m. 144
135	12:00 p.m. 140
58	05:00 p.m. 146
148	10:00 p.m. 158

**Viaje** Nombre: Cédula: Teléfono: e-mail: Tarifa: Tarifa: Forma Pago

31/07/2015PDP 12:00:00 p.CUM 44 CARACAS Precio: 0 Asiento: 130 Clase: Turís

PAX: 1 VEHICULOS: 0 IDAS: 1 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:

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Igualmente se selecciona la cantidad de cupos de retorno, los cuales deben ser la misma cantidad de ida, ya que si no es la misma cantidad no se podrán emitir los boletos por error de sistema. En este caso, se tendrían que emitir los boletos por separado, es decir por persona o por integrantes del grupo que coincidan con la ida y retorno. (Imagen N° 25).

### IMAGEN N° 25. Seleccionar la Cantidad de Pasajeros de Retorno

Venta de Boletos JMONTES

Ida
  Ida-Vuelta
  Crédito

**Origen:** CUMANA  
 P. PIEDRAS

**Destino:** CUMANA  
 P. PIEDRAS

**Resumen de Pasajeros:** V 25 A 0 R 0

**Exonerados:** V 0 I 0 T 0

**Vendidos:** V 0 I 20 T 0

**Vehículos (Metros):** 3 0 4 1 P. Up 0 Otr. 8

SELECCIONE TODOS LOS PUESTOS DE LA IDA Y LA VUELTA, ANTES DE ESCRIBIR LOS DATOS DE LOS PASAJEROS

B 03	B 06	B 09	O 12	O 15	O 18	O 21	O 24	O 27	O 30	O 33	O 36	O 39	O 42	O 45	O 48	O 51	O 54	O 57	O 60
B 02	B 05	B 08	O 11	O 14	O 17	O 20	O 23	O 26	O 29	O 32	O 35	O 38	O 41	O 44	O 47	O 50	O 53	O 56	O 59
B 01	B 04	B 07	O 10	O 13	O 16	O 19	O 22	O 25	O 28	O 31	O 34	O 37	O 40	O 43	O 46	O 49	O 52	O 55	O 58
O 63	O 66	O 69	O 72	O 75	O 78	O 81	O 84	O 87	O 90	O 93	O 96	O 99	O 102	O 105	O 108	O 111	O 114	O 117	O 120
O 62	O 65	O 68	O 71	O 74	O 77	O 80	O 83	O 86	O 89	O 92	O 95	O 98	O 101	O 104	O 107	O 110	O 113	O 116	O 119
O 61	O 64	O 67	O 70	O 73	O 76	O 79	O 82	O 85	O 88	O 91	O 94	O 97	O 100	O 103	O 106	O 109	O 112	O 115	O 118
O 123	O 126	O 129	O 132	O 135	O 138	O 141	O 144	O 147	O 150										
O 122	O 125	O 128	O 131	O 134	O 137	O 140	O 143	O 146	O 149										
O 121	O 124	O 127	O 130	O 133	O 136	O 139	O 142	O 145	O 148	CARACAS									

AREA DE SOBREVENTA

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: 6 .00

Acciones:

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Ya una vez seleccionado los cupos de ida y retorno se llenan los datos del pasajero y al reflejarlo en ida automáticamente se refleja en el retorno. (Imagen N° 26).

### IMAGEN N° 26. INTRODUCIR LOS DATOS DEL PASAJERO, IDA Y VUELTA.

Venta de Boletos JMONTES

Ida  Ida-Vuelta  Crédito

**Origen:** CUMANA  
**Destino:** CUMANA

**Resumen de Pasajeros:** V 26 A 0 R 0  
**Exonerados:** V 0 1 0 T 0  
**Vendidos:** V 0 1 20 T 0  
**Vehículos (Metros):** 3 0 4 1 P. Up 0 Otr. 8

**SELECCIONE TODOS LOS PUESTOS DE LA IDA Y LA VUELTA, ANTES DE ESCRIBIR LOS DATOS DE LOS PASAJEROS**

Viaje	Nombre:	Cédula:	Teléfono:	e-mail:	Tarifa:	Tarifa:	Forma Pago
31/07/2015 PDP 12:00:00 p.CUM	JENNIFER	MONTES	21323795	04248292868	Adulto		
	44	CARACAS	Precio: 0	Asiento: 130	Clase: Turís		
Viaje	Nombre:	Cédula:	Teléfono:	e-mail:	Tarifa:	Tarifa:	Forma Pago
31/07/2015 JUM 05:00:00 p.PDP	JENNIFER	MONTES	21323795	04248292868	Adulto		
	57	CARACAS	Precio: 0	Asiento: 133	Clase: Turís		

PAX: 2    VEHÍCULOS: 0    IDAS: 1    VUELTAS: 1    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: ó .00

Acciones:

Fecha de Viaje: julio de 2015  
Hoy: 17/07/2015

Ruta	Horas
31	07:00 a.m. 102
134	12:00 p.m. 151
57	05:00 p.m. 102
147	10:00 p.m. 93

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Cuando ya se han llenado los datos del pasajero se procede a seleccionar la tarifa la cual debe ser la misma para ida y retorno. (Ver imagen N° 27).

### IMAGEN N° 27. SELECCIÓN DE TARIFA DE IDA Y RETORNO.

Venta de Boletos JMONTES

Ida  Ida-Vuelta  Crédito

Origen: CUMANA, Destino: CUMANA  
 P. PIEDRAS, P. PIEDRAS

Resumen de Pasajeros: V 26 A 0 R 0, Exonerados: V 0 1 0 T 0, Vendidos: V 0 1 20 T 0, Vehículos (Metros): 3 0 4 1 P. Up 0 Otr. 8

**SELECCIONE TODOS LOS PUESTOS DE LA IDA Y LA VUELTA, ANTES DE ESCRIBIR LOS DATOS DE LOS PASAJEROS**

Viaje	Nombre:	Cédula:	Teléfono:	e-mail:	Tarifa:	Tarifa:	Forma Pago
31/07/2015:PDP	JENNIFER	MONTES	21323795	04248292868	Adulto	PDP C	
12:00:00 p.CUM	44	CARACAS			Precio: 340.00	Asiento: 130	Clase: Turís
31/07/2015:UM	JENNIFER	MONTES	21323795	04248292868	Adulto	UUM	
05:00:00 p.PDP	57	CARACAS			Precio: 340.00	Asiento: 133	Clase: Turís

Fecha de Viaje: julio de 2015

Ruta	Horas
31	07:00 a.m. 102
134	12:00 p.m. 151
57	05:00 p.m. 102
147	10:00 p.m. 93

PAX: 2 VEHICULOS: 0 IDAS: 1 VUELTAS: 1 TOTAL A PAGAR: 680.00

Factura a nombre de empresa ?

Datos de la Empresa: Rif, Razón Social

Descuento: Nuevo Valor: .00

Datos de Cobro: A cobrar: 680.00, Recibe: .00, Vuelto: 0 .00

Acciones:

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

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° 28).

### IMAGEN N° 28. SELECCIÓN DE FORMA DE PAGO.

Venta de Boletos JMONTES

Ida  Ida-Vuelta  Crédito

Origen: CUMANA, P. PIEDRAS | Destino: CUMANA, P. PIEDRAS

Resumen de Pasajeros: V 26 A 0 R 0 | Exonerados: V 0 1 0 T 0 | Vendidos: V 0 1 20 T 0 | Vehículos (Metros): 3 0 4 1 P. Up 0 Otr. 8

**SELECCIONE TODOS LOS PUESTOS DE LA IDA Y LA VUELTA, ANTES DE ESCRIBIR LOS DATOS DE LOS PASAJEROS**

Viaje	Nombre:	Cédula:	Teléfono:	e-mail:	Tarifa:	Tarifa:	Forma Pago
31/07/2015 PDP 12:00:00 p.p.CUM	JENNIFER	MONTES	21323795	04248292868	Adulto	43	Efectivo T. Debito T. Credito
Precio: 340.00 Asiento: 130 Clase: Turís							
31/07/2015 CUM 05:00:00 p.p.PDP	JENNIFER	MONTES	21323795	04248292868	Adulto	CUM f	
Precio: 340.00 Asiento: 133 Clase: Turís							

Fecha de Viaje: julio de 2015

Ruta	Horas
31	07:00 a.m. 102
134	12:00 p.m. 151
57	05:00 p.m. 102
147	10:00 p.m. 93

PAX: 2    VEHÍCULOS: 0    IDAS: 1    VUELTAS: 1    TOTAL A PAGAR: 680.00

Factura a nombre de empresa ?

Datos de la Empresa: Rif, Razón Social

Descuento: Nuevo Valor: .00

Datos de Cobro: A cobrar: 680.00, Recibe: .00, Vuelto: 6 .00

Acciones:

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Una vez seleccionada la forma de pago se imprimen los boletos dándole doble clic a la fecha y hora de cada boleto para que el sistema lo pueda imprimir. (Ver imagen N° 29).

### IMAGEN N° 29. SELECCIÓN PARA IMPRIMIR LOS BOLETOS.

Venta de Boletos JMONTES

Ida  Ida-Vuelta  Crédito

Origen: CUMANA Destino: CUMANA  
P. PIEDRAS P. PIEDRAS

Resumen de Pasajeros: V 26 A 0 R 0 Exonerados: V 0 1 0 T 0 Vendidos: V 0 1 20 T 0 Vehículos (Metros): 3 0 4 1 P. Up 0 Otr. 8

**SELECCIONE TODOS LOS PUESTOS DE LA IDA Y LA VUELTA, ANTES DE ESCRIBIR LOS DATOS DE LOS PASAJEROS**

Viaje	Nombre:	Cédula:	Teléfono:	e-mail:	Tarifa:	Tarifa:	Forma Pago
31/07/2015 PDP 12:00:00 p.cUM	JENNIFER MONTES	21323795	04248292868		Adulto	43	Debit
		Precio:	340.00	Asiento:	130	Clase:	Turís
31/07/2015 CUM 05:00:00 p.rPDP	JENNIFER MONTES	21323795	04248292868		Adulto	CUM	T.Debit
		Precio:	340.00	Asiento:	133	Clase:	Turís

Fecha de Viaje: julio de 2015

Ruta	Horas
31	07:00 a.m. 102
134	12:00 p.m. 151
57	05:00 p.m. 102
147	10:00 p.m. 93

PAX: 2 VEHÍCULOS: 0 IDAS: 1 VUELTAS: 1 TOTAL A PAGAR: 680.00

Factura a nombre de empresa ?

Datos de la Empresa: RIF Razón Social

Descuento: Nuevo Valor: .00

Datos de Cobro: A cobrar: 680.00 Recibe: .00 Vuelto: ó .00

Acciones:

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

## **OBSERVACION DE LA ACTIVIDAD REALIZADA.**

En esta actividad realizada se pudo tener conocimiento y aprender sobre cómo vender un boleto, donde lo principal es el trato hacia el pasajero, es muy fácil y práctico el uso del sistema con el cual cuenta NAVIERA RASSI C.A, aunque por problemas de red se tarda un poco el sistema a la hora de imprimir el boleto. Este aspecto es algo que se puede solucionar para que el sistema funcione mejor y sea más rápida la venta.

### **3.2.2.- Actividad 2.**

#### **CONFIRMACIÓN DE BOLETOS.**

La confirmación de boletos es usada en todos los terminales de transporte públicos y privados para tener la seguridad de que el pasajero vaya a viajar. En el caso de NAVIARCA sugieren confirmar el boleto dos horas antes ya que media hora antes de la salida el gerente encargado libera los cupos y metraje de carga para las personas y carros que se encuentren en cola de espera por falta de cupo, al momento del pasajero comprar el pasaje el vendedor está encargado de notificarle y sellarle el boleto con la información de confirmación.

La confirmación de boleto es sumamente fácil, para realizarlo el pasajero debe entregar el boleto y los documentos originales como los son: cédula, partida de nacimiento, permiso de viaje y carnet de circulación, los boletos pueden ser comprados con copia de los documentos pero al momento de confirmar, el pasajero debe presentar documentos originales para verificar si emitieron correctamente los datos del pasajero, de no ser así, no se le puede efectuar la confirmación por normativas de la empresa. La confirmación se efectúa de esta manera:

El boleto impreso refleja un código, el cual es único. Éste será introducido en “número de boleto” y automáticamente el sistema refleja en el ticket de embarque que será entregado al pasajero, los datos: nombre, cédula, número de asiento, ruta, hora y destino. Este ticket será entregado al supervisor de guardia que se encuentre en el muelle al momento de embarcar, para su respectivo control. (Ver imagen N° 30).

### IMAGEN N° 30. CHEQUEO DE PASAJEROS.

The screenshot shows a software application window titled "Boletos" with a menu bar containing "Eliminación", "Reservaciones", "Viajes", "Configuración", "Reportes", and "Utilitarios". The main window displays a "Chequeo de Pasajeros" form. At the top of the form, there is a "Número de Boleto" input field and a "Hora" field showing "10:44:14 a.m.". The word "CHEQUEO" is prominently displayed in red. Below this, the form is divided into several sections. On the left, there are fields for "Código de Viaje", "Fecha de Viaje", "Hora Viaje" (set to "00:00:00 a.m."), and "Destino". In the center, there are fields for "Número de Boleto" (containing "0"), "Nombre del Pasajero", "Apellido del Pasajero", "Cédula o Pasaporte", "Tipo de Pasajero", "Asiento Pasajero" (containing "0"), and "Piso". On the right, there are three counter fields: "Mtrs Chequeados", "Pax Chequeados", and "Pax Vendidos". At the bottom of the form, there are five buttons: "Aceptar", "Consultar", "Listín", "No Abordados", and "Salir". Below the form is a table titled "Pasajeros NO Chequeados" with the following columns: "Origen", "Destino", "Hora Salida", "Nombre", "Apellido", "Boleto", "Piso", and "Puesto". The table is currently empty.

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

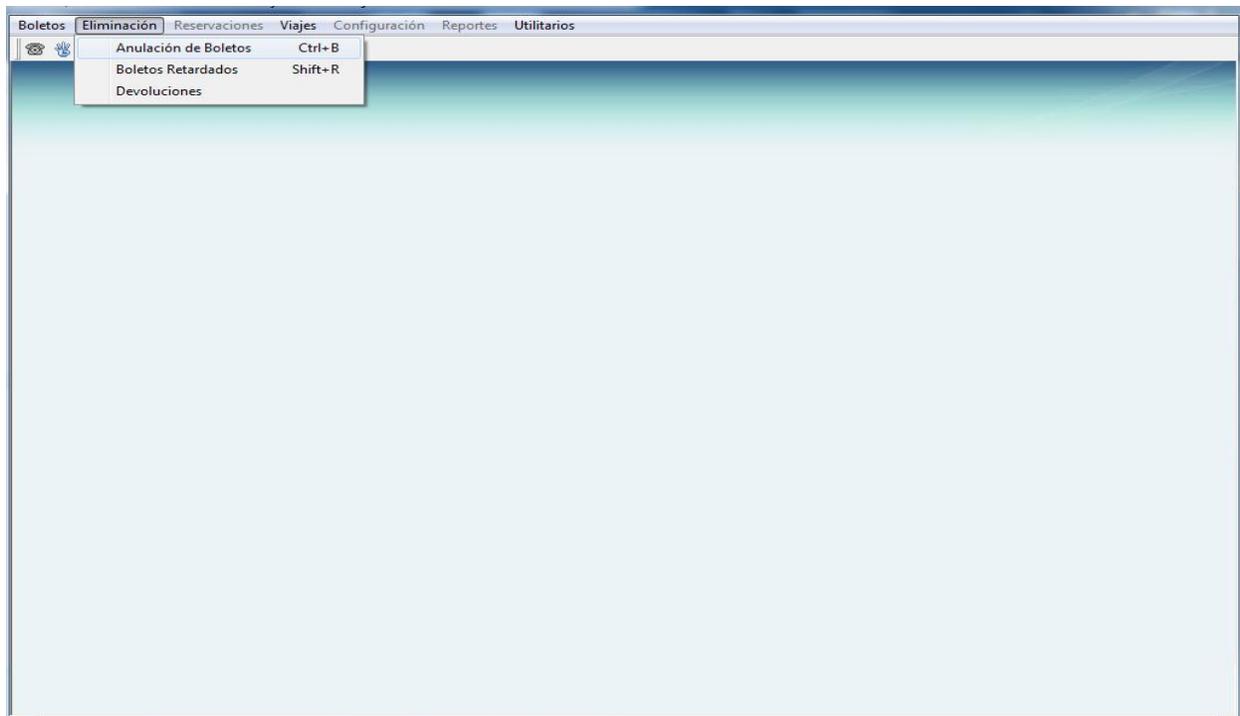
### 3.2.3.- Actividad 3.

#### ANULACIÓN DE BOLETOS.

La anulación es utilizada cuando ocurren errores, como por ejemplo: boleto extraviado, devolución de dinero, error en datos del boleto, cuando no se imprimió el boleto, pasajero no tiene dinero, pruebas de sistema, el vendedor o el pasajero se equivocó con los datos, entre otros. Para proceder a una anulación debe estar autorizado por un supervisor el cual verifica el error y da la referida autorización para efectuarla de esta manera:

El sistema cuenta con la opción “eliminación” la cual contiene la anulación de boletos para poder efectuarla. (Ver imagen N° 31).

#### **IMAGEN N° 31. ANULACIÓN DE BOLETOS.**



Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Se debe seleccionar en anulación de boleto y colocar en “número de boletos” el número que refleja el impreso. (Ver imagen N° 32).

### IMAGEN N° 32. INGRESAR NÚMERO DE BOLETOS.

The image shows a screenshot of a software application window titled "Anulación de Boleto". The window has a menu bar with options: "Boletos", "Eliminación", "Reservaciones", "Viajes", "Configuración", "Reportes", and "Utilitarios". Below the menu bar is a toolbar with several icons. The main content area of the window contains a form with the following elements:

- A tab labeled "Anulación de Boleto".
- A label "Número de Boleto:" followed by a text input field. This field is highlighted with a blue border.
- A label "Gerente:" followed by a text input field.
- A label "Contraseña:" followed by a text input field.
- To the right of the "Número de Boleto" field, the text "2 ULTIMOS Dígitos de la Cédula o Placa:" is displayed, followed by a text input field.
- A large, empty rectangular text area below the input fields.
- Three buttons on the right side: "Anular", "Cancelar", and "Salir".

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Con el “número de boletos” se reflejará los datos del pasajero y el supervisor deberá introducir su usuario y contraseña. (Ver imagen N° 33).

### IMAGEN N° 33. INGRESAR USUARIO DEL SUPERVISOR.

Boletos Eliminación Reservas Viajes Configuración Reportes Utilitarios

Anulación de Boletos

Anulación de Boletos

Número de Boleto: 3329917 2 ULTIMOS  
Dígitos de la  
Cédula o Placa:

Gerente:

Contraseña:

Motivo:

Viaje: 158	Boleto: 3329917	Precio Base: 184.55
F. de Viaje: 22/07/2015	JULIO	1%: 1.85
Hora Viaje: 07:00:00 a.m.	CALDERON	Tasa: 1.00
Destino: CUM	10256947	Tasa Gob.: 12.60
		Monto Sal: .00
		<b>Total: 200.00</b>

Anular  
Cancelar  
Salir

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

En la opción de "motivo" deberá seleccionar porque será anulado dicho boleto, puede ser por: boleto extraviado, devolución de dinero, error en datos del boleto, no se imprimió, pasajero no tiene dinero y pruebas de sistema. Una vez seleccionada la opción se acepta y el boleto se anulará. (Ver imagen N° 34).

## IMAGEN N° 34. MOTIVO DE ANULACION.

Anulación de Boletos

Número de Boleto: 3329917 2 ULTIMOS  
Gerente:  Dígitos de la Cédula o Placa:   
Contraseña:

Viaje: 158  
F. de Viaje: 22/07/2015  
Hora Viaje: 07:00:00 a.m.  
Destino: CUM

Motivo:

Boleto:

BOLETO EXTRAVIADO	Base:	184.55
DEVOLUCION DE DINERO	1%:	1.85
ERROR EN DATOS DEL BOLETO	Tasa:	1.00
NO SE IMPRIMIO	Gob.:	12.60
PASAJERO NO TIENE DINERO	Sal:	.00
PRUEBAS DE SISTEMA	Total:	200.00

Anular  
Cancelar  
Salir

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

### 3.2.4.- Actividad 4.

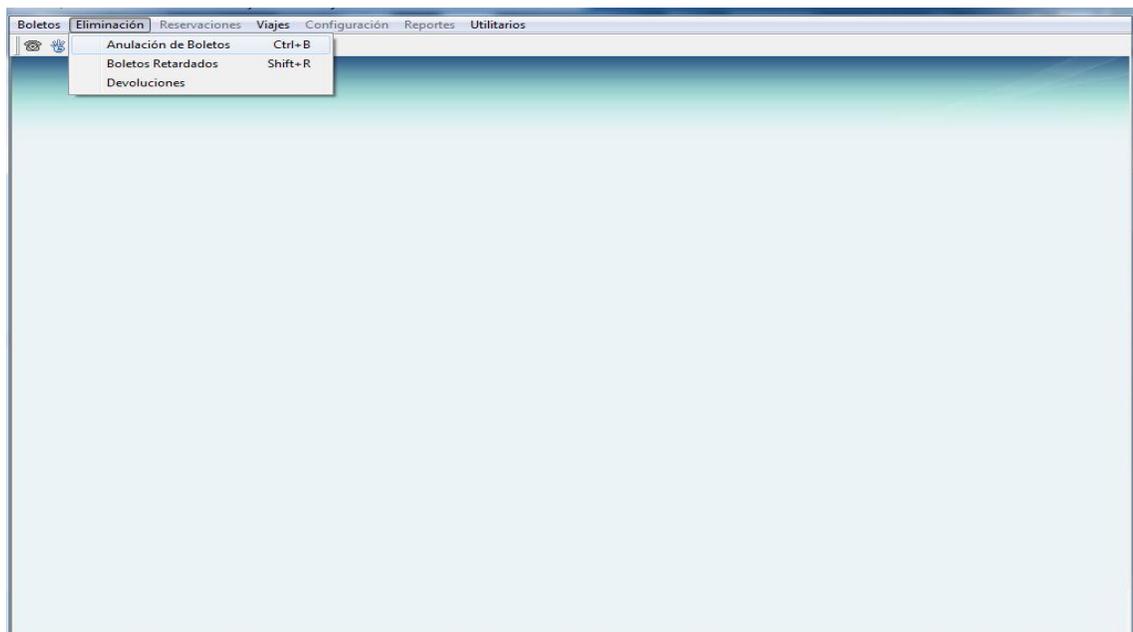
#### DEVOLUCIONES.

Una devolución se realiza por muchas razones ya sea por problemas de la empresa o del pasajero, NAVIERA RASSI C.A cuenta con una opción en su sistema el cual permite realizar devoluciones de una manera muy fácil, estas se realizan por medio de la autorización de un supervisor, los motivos de las devoluciones son las mismas de una anulación: boleto extraviado,

devolución de dinero, error en datos del boleto, no se imprimió, pasajero no tiene dinero y pruebas de sistema.

Para realizar la anulación se debe seleccionar en “eliminación” ya que esta opción permite realizar anulaciones y devoluciones, se selecciona en devoluciones. (Ver imagen N° 35).

### IMAGEN N° 35. DEVOLUCION DE BOLETOS.



Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Para realizar la devolución se debe introducir el número de boleto y los dos últimos números de la cédula del pasajero o de la placa si es un vehículo, una vez que hayan aparecido los datos del pasajero se debe marcar de cuánto será la devolución 50% o 100%, el 50% se hace cuando el pasajero por motivos personales no viaja y el 100% se devuelve cuando es error de la empresa, normalmente sucede cuando un buque se daña y no

realiza su salida, se devuelve el dinero si el pasajero desea viajar por otra empresa.

El sistema automáticamente imprime una factura en la cual consta que la devolución fue realizada y esta deberá ser firmada por el pasajero reflejando su conformidad. (Ver imagen N° 36).

### IMAGEN N° 36. INTRODUCIR DATOS DEL PASAJERO PARA LA DEVOLUCION.

The image shows a screenshot of a software application window titled "Devolución de Boletos". The window has a menu bar with options: "Boletos", "Eliminación", "Reservaciones", "Viajes", "Configuración", "Reportes", and "Utilitarios". Below the menu bar is a toolbar with several icons. The main content area of the window contains a form with the following fields and controls:

- Número de Boleto:** A text input field containing the number "1".
- 2 ULTIMOS Dígitos de la Cédula o Placa:** A text input field.
- % Devolución:** A numeric input field containing "50.00" with a percentage symbol icon.
- Monto a Devolver:** A numeric input field containing ".00".
- Motivo:** A dropdown menu.
- Buttons:** Three buttons labeled "Devolver", "Cancelar", and "Salir" are located at the bottom right of the form.

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

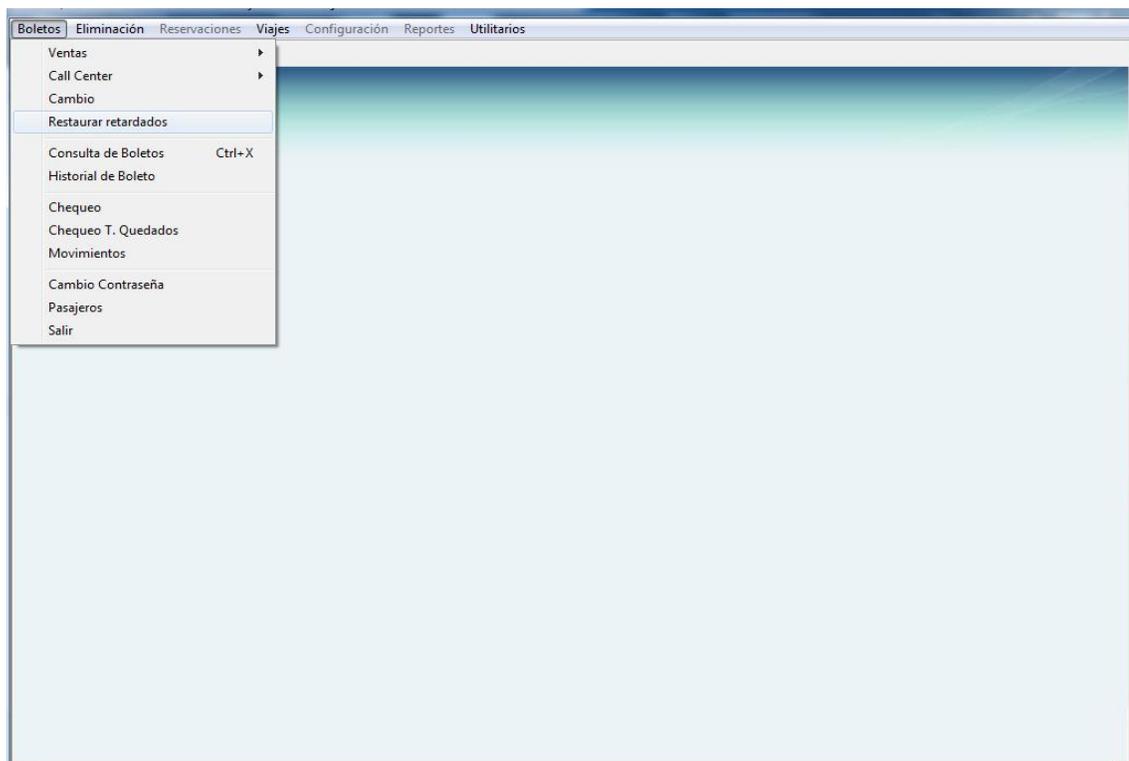
### 3.2.5.- Actividad 5.

#### RESTAURACIÓN DE BOLETOS.

Los boletos se restauran cuando el pasajero ha llegado tarde a confirmar, por esta razón se le da la información cuando adquiere su boleto de confirmar dos horas antes, si no se ha liberado y el puesto del pasajero aun se encuentra a su disposición el boleto podrá ser restaurado y luego se podrá confirmar. La restauración se realiza de esta manera:

En la opción de “boletos” se realiza la restauración se selecciona y se procede a la anulación. (Ver imagen N° 37).

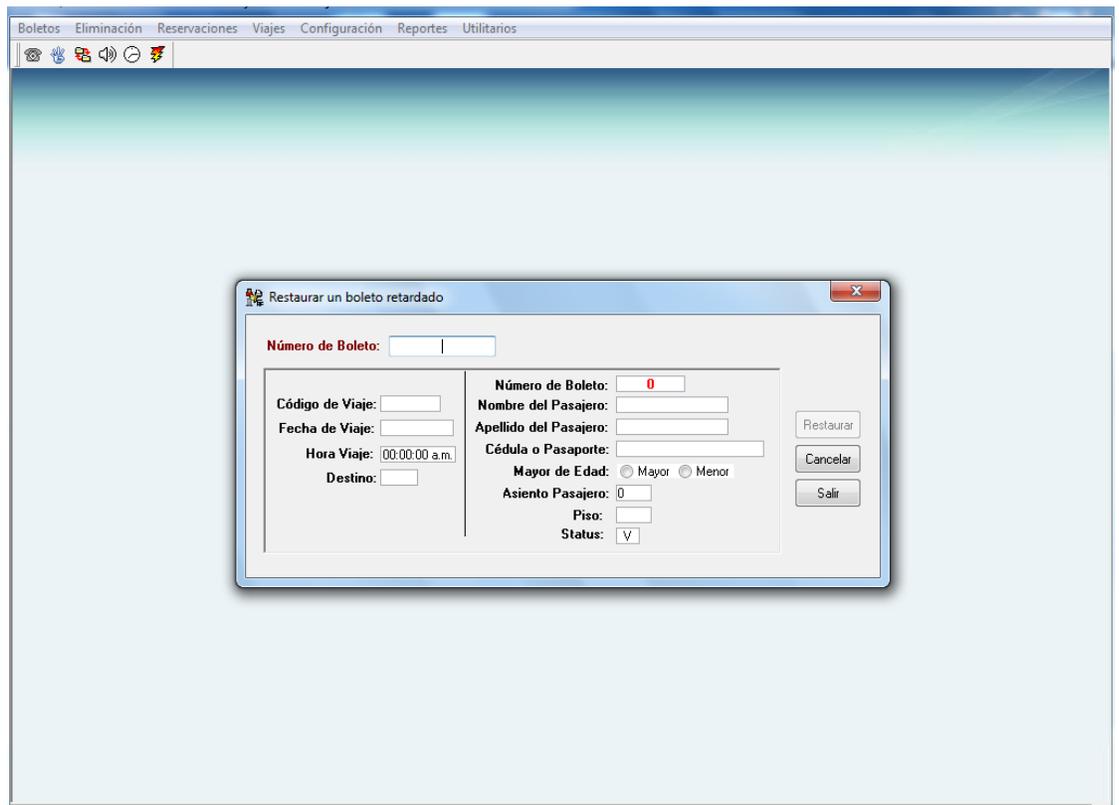
#### **IMAGEN N° 37. SELECCIONAR LA OPCIÓN PARA RESTAURAR.**



Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Se debe introducir el número de boleto el cual contiene el ticket impreso, se verifica los datos para saber si son los correctos y se restaura para luego confirmarlo. (Ver imagen N° 38).

### IMAGEN N° 38. INTRODUCIR NÚMERO DE BOLETO IMPRESO.



The image shows a screenshot of a software application window titled "Restaurar un boleto retardado". The window contains a form with the following fields and controls:

- Número de Boleto:** A text input field.
- Código de Viaje:** A text input field.
- Fecha de Viaje:** A text input field.
- Hora Viaje:** A time selection field showing "00:00:00 a.m."
- Destino:** A text input field.
- Número de Boleto:** A text input field with the value "0".
- Nombre del Pasajero:** A text input field.
- Apellido del Pasajero:** A text input field.
- Cédula o Pasaporte:** A text input field.
- Mayor de Edad:** Radio buttons for "Mayor" and "Menor".
- Asiento Pasajero:** A text input field with the value "0".
- Piso:** A text input field.
- Status:** A dropdown menu with the value "V".

On the right side of the form, there are three buttons: "Restaurar", "Cancelar", and "Salir".

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

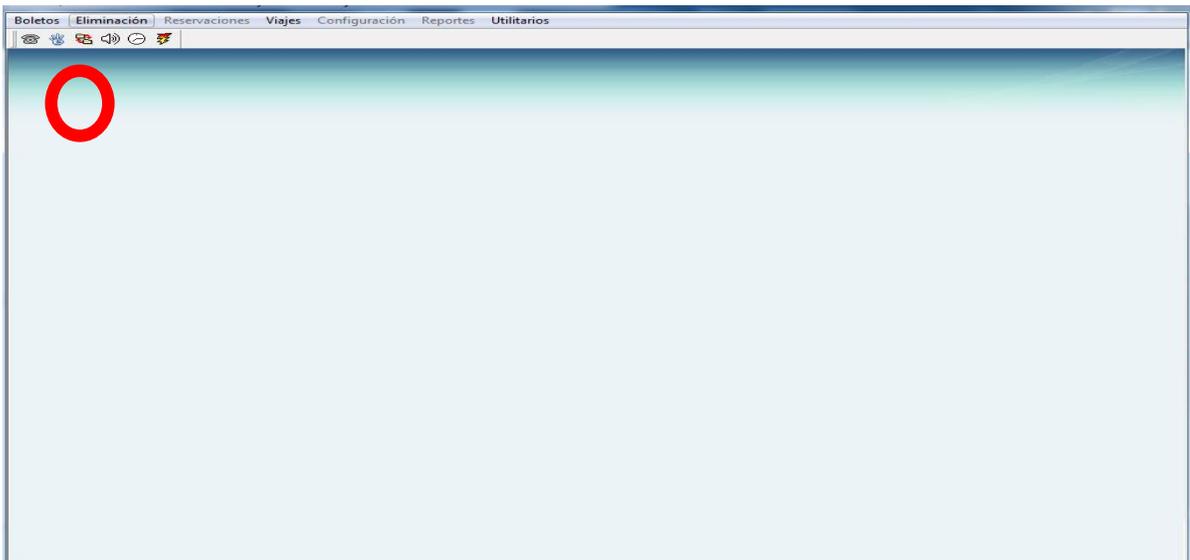
### 3.2.6.- Actividad 6.

#### CAMBIO DE BOLETOS.

Los cambios de boletos son realizados en todas las empresas y organizaciones, por lo general se realizan cuando el pasajero cambia su fecha de viaje, en NAVIARCA un boleto puede ser cambiado en duración de un año máximo si el boleto no está confirmado, ya que si está confirmado no puede ser cambiado porque boleto confirmado debe estar abordado. Si el pasajero confirma un boleto y a última hora no decide viajar este boleto no puede ser cambiado porque el sistema no lo permite. Si se genera un cambio de chofer y auto, automáticamente al generar el cambio del chofer se imprimirá el cambio del auto.

Para realizar un cambio el sistema cuenta con una opción la cual se encuentra marcada en la figura. (Ver imagen N° 39).

#### **IMAGEN N° 39. SELECCIÓN PARA EL CAMBIO DE BOLETOS.**



Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Lo principal es ingresar el número de boleto en “Nro. Sistema”, el boleto cuenta con un número rojo que también será ingresado en “Nro. Rojo”. Este sistema de NAVIARCA es sumamente fácil, permite realizar los cambios sin muchas complicaciones. (Ver imagen N° 40).

### IMAGEN N° 40. INGRESAR NÚMERO DE SISTEMA.

Boletos Eliminación Reservaciones Viajes Configuración Reportes Utilitarios

Cambio de Boletos

Nro. Sistema:  Nro. Rojo:

Origen: ARAYA COCHE CUMANA Destino: ARAYA COCHE CUMANA Fecha de Viaje: 17/07/2015 Ruta Hora Salida

<input type="checkbox"/>	03	<input type="checkbox"/>	06	<input type="checkbox"/>	09	<input type="checkbox"/>	12	<input type="checkbox"/>	15	<input type="checkbox"/>	18	<input type="checkbox"/>	21	<input type="checkbox"/>	24	<input type="checkbox"/>	27	<input type="checkbox"/>	30	<input type="checkbox"/>	33	<input type="checkbox"/>	36	<input type="checkbox"/>	39	<input type="checkbox"/>	42	<input type="checkbox"/>	45	<input type="checkbox"/>	48	<input type="checkbox"/>	51	<input type="checkbox"/>	54	<input type="checkbox"/>	57	<input type="checkbox"/>	60
<input type="checkbox"/>	02	<input type="checkbox"/>	05	<input type="checkbox"/>	08	<input type="checkbox"/>	11	<input type="checkbox"/>	14	<input type="checkbox"/>	17	<input type="checkbox"/>	20	<input type="checkbox"/>	23	<input type="checkbox"/>	26	<input type="checkbox"/>	29	<input type="checkbox"/>	32	<input type="checkbox"/>	35	<input type="checkbox"/>	38	<input type="checkbox"/>	41	<input type="checkbox"/>	44	<input type="checkbox"/>	47	<input type="checkbox"/>	50	<input type="checkbox"/>	53	<input type="checkbox"/>	56	<input type="checkbox"/>	59
<input type="checkbox"/>	01	<input type="checkbox"/>	04	<input type="checkbox"/>	07	<input type="checkbox"/>	10	<input type="checkbox"/>	13	<input type="checkbox"/>	16	<input type="checkbox"/>	19	<input type="checkbox"/>	22	<input type="checkbox"/>	25	<input type="checkbox"/>	28	<input type="checkbox"/>	31	<input type="checkbox"/>	34	<input type="checkbox"/>	37	<input type="checkbox"/>	40	<input type="checkbox"/>	43	<input type="checkbox"/>	46	<input type="checkbox"/>	49	<input type="checkbox"/>	52	<input type="checkbox"/>	55	<input type="checkbox"/>	58
<input type="checkbox"/>	63	<input type="checkbox"/>	66	<input type="checkbox"/>	69	<input type="checkbox"/>	72	<input type="checkbox"/>	75	<input type="checkbox"/>	78	<input type="checkbox"/>	81	<input type="checkbox"/>	84	<input type="checkbox"/>	87	<input type="checkbox"/>	90	<input type="checkbox"/>	93	<input type="checkbox"/>	96	<input type="checkbox"/>	99	<input type="checkbox"/>	102	<input type="checkbox"/>	105	<input type="checkbox"/>	108	<input type="checkbox"/>	111	<input type="checkbox"/>	114	<input type="checkbox"/>	117	<input type="checkbox"/>	120
<input type="checkbox"/>	62	<input type="checkbox"/>	65	<input type="checkbox"/>	68	<input type="checkbox"/>	71	<input type="checkbox"/>	74	<input type="checkbox"/>	77	<input type="checkbox"/>	80	<input type="checkbox"/>	83	<input type="checkbox"/>	86	<input type="checkbox"/>	89	<input type="checkbox"/>	92	<input type="checkbox"/>	95	<input type="checkbox"/>	98	<input type="checkbox"/>	101	<input type="checkbox"/>	104	<input type="checkbox"/>	107	<input type="checkbox"/>	110	<input type="checkbox"/>	113	<input type="checkbox"/>	116	<input type="checkbox"/>	119
<input type="checkbox"/>	61	<input type="checkbox"/>	64	<input type="checkbox"/>	67	<input type="checkbox"/>	70	<input type="checkbox"/>	73	<input type="checkbox"/>	76	<input type="checkbox"/>	79	<input type="checkbox"/>	82	<input type="checkbox"/>	85	<input type="checkbox"/>	88	<input type="checkbox"/>	91	<input type="checkbox"/>	94	<input type="checkbox"/>	97	<input type="checkbox"/>	100	<input type="checkbox"/>	103	<input type="checkbox"/>	106	<input type="checkbox"/>	109	<input type="checkbox"/>	112	<input type="checkbox"/>	115	<input type="checkbox"/>	118
<input type="checkbox"/>	123	<input type="checkbox"/>	126	<input type="checkbox"/>	129	<input type="checkbox"/>	132	<input type="checkbox"/>	135	<input type="checkbox"/>	138	<input type="checkbox"/>	141	<input type="checkbox"/>	144	<input type="checkbox"/>	147	<input type="checkbox"/>	150																				
<input type="checkbox"/>	122	<input type="checkbox"/>	125	<input type="checkbox"/>	128	<input type="checkbox"/>	131	<input type="checkbox"/>	134	<input type="checkbox"/>	137	<input type="checkbox"/>	140	<input type="checkbox"/>	143	<input type="checkbox"/>	146	<input type="checkbox"/>	149																				
<input type="checkbox"/>	121	<input type="checkbox"/>	124	<input type="checkbox"/>	127	<input type="checkbox"/>	130	<input type="checkbox"/>	133	<input type="checkbox"/>	136	<input type="checkbox"/>	139	<input type="checkbox"/>	142	<input type="checkbox"/>	145	<input type="checkbox"/>	148	GUAQUERI																			

OK

JMONTES

A pagar Bs.: .00 Aceptar

Recibe Bs.: .00 Cancelar

Devuelve Bs.: .00 Salir

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Una vez introducido los números, el sistema mostrará los datos del pasajero para seleccionar el origen y destino por el cual se vaya hacer el cambio. (Ver imagen N° 41).

### IMAGEN N° 41. SELECCIÓN DE DESTINO.

Boletos Eliminación Reservas Viajes Configuración Reportes Utilitarios

Cambio de Boletos

Nro. Sistema: 3329917 Nro. Rojo: 3523534 PDP CUM Fecha de Viaje: 17/07/2015 Ruta Hora Salida

Origen: P. PIEDRAS Destino: ARAYA COCHE CUMANA

03	06	09	12	15	18	21	24	27	30	33	36	39	42	45	48	51	54	57	60
02	05	08	11	14	17	20	23	26	29	32	35	38	41	44	47	50	53	56	59
01	04	07	10	13	16	19	22	25	28	31	34	37	40	43	46	49	52	55	58
63	66	69	72	75	78	81	84	87	90	93	96	99	102	105	108	111	114	117	120
62	65	68	71	74	77	80	83	86	89	92	95	98	101	104	107	110	113	116	119
61	64	67	70	73	76	79	82	85	88	91	94	97	100	103	106	109	112	115	118
123	126	129	132	135	138	141	144	147	150										
122	125	128	131	134	137	140	143	146	149										
121	124	127	130	133	136	139	142	145	148	GUAQUERI									

OK

Fecha de Viaje: 22/07/2015 Origen: PDP Destino: CUM Clase: TURISTIC  
 Código de Viaje: 158 Hora Estimada Viaje: 07:00:00 a.m. Mayor de Edad:  Mayor  Menor CASILVA  
 Nombre del Pasajero: JULIO Apellido del Pasajero: CALDERON  
 Cédula o Pasaporte: 10256947  
 Compra Inicial: 17/07/2015 Asiento: 011 Cantidad Equipaje: 0  
 Precio Bs.: 184.55 Vendedor: CASILVA Oficina de Emisión: PDP  
 A pagar Bs.: .00 Recibe Bs.: .00 Devuelve Bs.: .00  
 Aceptar Cancelar Salir

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Luego de seleccionar el origen y destino se selecciona la fecha de viaje por la cual se vaya hacer el cambio. (Ver imagen N° 42).

## IMAGEN Nº 42. SELECCIÓN DE FECHA DE VIAJE.

Boletos Eliminación Reservas Viajes Configuración Reportes Utilitarios

Cambio de Boletos

Nro. Sistema: 3329917 Nro. Rojo: 3523534 PDP CUM

Origen: P. PIEDRAS Destino: ARAYA COCHE CUMANANA Fecha de Viaje: 17/07/2015 Ruta: Hora Salida: 12:00:00 p.m. / 05:00:00 p.m.

julio de 2015						
lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
29	30	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9

Hoy: 17/07/2015

03 06 09 12 15 18 21 24 27 30 33 36 39 42 45  
 02 05 08 11 14 17 20 23 26 29 32 35 38 41 44  
 01 04 07 10 13 16 19 22 25 28 31 34 37 40 43  
 63 66 69 72 75 78 81 84 87 90 93 96 99 102 105  
 62 65 68 71 74 77 80 83 86 89 92 95 98 101 104  
 61 64 67 70 73 76 79 82 85 88 91 94 97 100 103  
 123 126 129 132 135 138 141 144 147 150  
 122 125 128 131 134 137 140 143 146 149  
 121 124 127 130 133 136 139 142 145 148

GUAQUERI

OK

Código de Viaje: 158 Fecha de Viaje: 22/07/2015 Origen: PDP Destino: CUM Clase: TURISTICO  
 Hora Estimada Viaje: 07:00:00 a.m. Mayor de Edad:  Mayor  Menor  
 Nombre del Pasajero: JULIO  
 Apellido del Pasajero: CALDERON  
 Cédula o Pasaporte: 10256947  
 Compra Inicial: 17/07/2015 Asiento: 011 Cantidad Equipaje: 0  
 Precio Bs.: 184.55 Vendedor: CASILVA Oficina de Emisión: PDP

CASILVA

A pagar Bs.: .00 Recibe Bs.: .00 Devuelve Bs.: .00

Aceptar Cancelar Salir

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Posteriormente se selecciona la hora de salida. Estos cambios se hacen por boleto ya que no se puede hacer un cambio ida y vuelta, el sistema permite generar primero el cambio de ida y una vez esté impreso se podrá hacer el cambio de retorno. (Ver imagenNº 43).

### IMAGEN N° 43. GENERAR CAMBIO.

Boletos Eliminación Reservas Viajes Configuración Reportes Utilitarios

**Cambio de Boletos**

Nro. Sistema: 3329917 Nro. Rojo: 3523534 PDP CUM Fecha de Viaje: 18/07/2015

Origen: P. PIEDRAS Destino: ARAYA COCHE CUMANANA

Ruta	Hora Salida
161	07:00:00 a.m.
45	12:00:00 p.m.

<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 06	<input type="checkbox"/> 09	<input type="checkbox"/> 12	<input type="checkbox"/> 15	<input type="checkbox"/> 18	<input type="checkbox"/> 21	<input type="checkbox"/> 24	<input type="checkbox"/> 27	<input type="checkbox"/> 30	<input type="checkbox"/> 33	<input type="checkbox"/> 36	<input type="checkbox"/> 39	<input type="checkbox"/> 42	<input type="checkbox"/> 45	<input type="checkbox"/> 48	<input type="checkbox"/> 51	<input type="checkbox"/> 54	<input type="checkbox"/> 57	<input type="checkbox"/> 60
<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 05	<input type="checkbox"/> 08	<input type="checkbox"/> 11	<input type="checkbox"/> 14	<input type="checkbox"/> 17	<input type="checkbox"/> 20	<input type="checkbox"/> 23	<input type="checkbox"/> 26	<input type="checkbox"/> 29	<input type="checkbox"/> 32	<input type="checkbox"/> 35	<input type="checkbox"/> 38	<input type="checkbox"/> 41	<input type="checkbox"/> 44	<input type="checkbox"/> 47	<input type="checkbox"/> 50	<input type="checkbox"/> 53	<input type="checkbox"/> 56	<input type="checkbox"/> 59
<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 07	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 13	<input type="checkbox"/> 16	<input type="checkbox"/> 19	<input type="checkbox"/> 22	<input type="checkbox"/> 25	<input type="checkbox"/> 28	<input type="checkbox"/> 31	<input type="checkbox"/> 34	<input type="checkbox"/> 37	<input type="checkbox"/> 40	<input type="checkbox"/> 43	<input type="checkbox"/> 46	<input type="checkbox"/> 49	<input type="checkbox"/> 52	<input type="checkbox"/> 55	<input type="checkbox"/> 58
<input type="checkbox"/> 63	<input type="checkbox"/> 66	<input type="checkbox"/> 69	<input type="checkbox"/> 72	<input type="checkbox"/> 75	<input type="checkbox"/> 78	<input type="checkbox"/> 81	<input type="checkbox"/> 84	<input type="checkbox"/> 87	<input type="checkbox"/> 90	<input type="checkbox"/> 93	<input type="checkbox"/> 96	<input type="checkbox"/> 99	<input type="checkbox"/> 102	<input type="checkbox"/> 105	<input type="checkbox"/> 108	<input type="checkbox"/> 111	<input type="checkbox"/> 114	<input type="checkbox"/> 117	<input type="checkbox"/> 120
<input type="checkbox"/> 62	<input type="checkbox"/> 65	<input type="checkbox"/> 68	<input type="checkbox"/> 71	<input type="checkbox"/> 74	<input type="checkbox"/> 77	<input type="checkbox"/> 80	<input type="checkbox"/> 83	<input type="checkbox"/> 86	<input type="checkbox"/> 89	<input type="checkbox"/> 92	<input type="checkbox"/> 95	<input type="checkbox"/> 98	<input type="checkbox"/> 101	<input type="checkbox"/> 104	<input type="checkbox"/> 107	<input type="checkbox"/> 110	<input type="checkbox"/> 113	<input type="checkbox"/> 116	<input type="checkbox"/> 119
<input type="checkbox"/> 61	<input type="checkbox"/> 64	<input type="checkbox"/> 67	<input type="checkbox"/> 70	<input type="checkbox"/> 73	<input type="checkbox"/> 76	<input type="checkbox"/> 79	<input type="checkbox"/> 82	<input type="checkbox"/> 85	<input type="checkbox"/> 88	<input type="checkbox"/> 91	<input type="checkbox"/> 94	<input type="checkbox"/> 97	<input type="checkbox"/> 100	<input type="checkbox"/> 103	<input type="checkbox"/> 106	<input type="checkbox"/> 109	<input type="checkbox"/> 112	<input type="checkbox"/> 115	<input type="checkbox"/> 118
<input type="checkbox"/> 123	<input type="checkbox"/> 126	<input type="checkbox"/> 129	<input type="checkbox"/> 132	<input type="checkbox"/> 135	<input type="checkbox"/> 138	<input type="checkbox"/> 141	<input type="checkbox"/> 144	<input type="checkbox"/> 147	<input type="checkbox"/> 150										
<input type="checkbox"/> 122	<input type="checkbox"/> 125	<input type="checkbox"/> 128	<input type="checkbox"/> 131	<input type="checkbox"/> 134	<input type="checkbox"/> 137	<input type="checkbox"/> 140	<input type="checkbox"/> 143	<input type="checkbox"/> 146	<input type="checkbox"/> 149										
<input type="checkbox"/> 121	<input type="checkbox"/> 124	<input type="checkbox"/> 127	<input type="checkbox"/> 130	<input type="checkbox"/> 133	<input type="checkbox"/> 136	<input type="checkbox"/> 139	<input type="checkbox"/> 142	<input type="checkbox"/> 145	<input type="checkbox"/> 148										

CARACAS

OK

Código de Viaje: 158 Fecha de Viaje: 22/07/2015 Hora Estimada Viaje: 07:00:00 a.m. Origen: PDP Destino: CUM Clase: TURISTIC

Nombre del Pasajero: JULIO Mayor de Edad:  Mayor  Menor

Apellido del Pasajero: CALDERON CASILVA

Cédula o Pasaporte: 10256947

Compra Inicial: 17/07/2015 Asiento: 011 Cantidad Equipaje: 0

Precio Bs.: 184.55 Vendedor: CASILVA Oficina de Emisión: PDP

A pagar Bs.: .00 Recibe Bs.: .00 Devuelve Bs.: .00

Acceptar Cancelar Salir

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Ya con la fecha y destino seleccionado se deberá asignar un puesto y seleccionar "ok" para aprobar que los datos introducidos estén correctos. Si el boleto que se cambiara tiene otra tarifa el sistema automáticamente arrojará el monto que el pasajero deberá cancelar, de no haber diferencia no se le cobra nada adicional. (Ver imagen N° 44).

### IMAGEN N° 44. APROBAR EL CAMBIO.

Boletos Eliminación Reservaciones Viajes Configuración Reportes Utilitarios

**Cambio de Boletos**

Nro. Sistema: 3329917 Nro. Rojo: 3523534 PDP CUM Fecha de Viaje: 18/07/2015

Origen: PIEDRAS Destino: ARAYA COCHE CUMANANA Ruta: 161 Hora Salida: 07:00:00 a.m.  
45 12:00:00 p.m.

B 03	B 06	B 09	12	15	18	21	24	27	30	33	36	39	42	45	48	51	54	57	60
B 02	B 05	B 08	O 11	O 14	17	20	23	26	29	32	35	38	41	44	47	50	53	56	59
B 01	B 04	B 07	O 10	O 13	16	19	22	25	28	31	34	37	40	O 43	O 46	49	52	55	58
63	66	69	72	75	O 78	81	84	87	O 90	93	O 96	99	102	O 105	108	111	O 114	O 117	O 120
62	65	68	71	74	77	80	83	O 86	O 89	92	95	98	101	O 104	107	O 110	O 113	O 116	O 119
61	64	67	70	73	76	79	O 82	O 85	O 88	O 91	O 94	O 97	V 100	O 103	106	O 109	O 112	O 115	O 118
123	126	O 129	O 132	135	138	O 141	O 144	O 147	150										
122	125	O 128	O 131	134	O 137	O 140	O 143	O 146	149										
121	O 124	O 127	130	133	O 136	O 139	O 142	O 145	148										

CARACAS

**OK**

Fecha de Viaje: 22/07/2015 Origen: PDP Destino: CUM Clase: TURISTICA  
Código de Viaje: 158 Hora Estimada Viaje: 07:00:00 a.m.  
Nombre del Pasajero: JULIO Mayor de Edad:  Mayor  Menor  
Apellido del Pasajero: CALDERON CASILVA  
Cédula o Pasaporte: 10256947  
A pagar Bs.: .00 Recibe Bs.: .00 Devuelve Bs.: .00  
Compra Inicial: 17/07/2015 Asiento: 100 Cantidad Equipaje: 0  
Precio Bs.: 184.55 Vendedor: CASILVA Oficina de Emisión: PDP

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Por último, se debe seleccionar “aceptar” y se imprimirá el cambio por el cual se generó el boleto. (Ver imagen N° 45).

## IMAGEN N° 45. IMPRIMIR BOLETO.

Boletos Eliminación Reservaciones Viajes Configuración Reportes Utilitarios

**Cambio de Boletos**

Nro. Sistema: 3329917 Nro. Rojo: 3523534 PDP CUM Fecha de Viaje: 18/07/2015

Origen: P. PIEDRAS Destino: ARAYA COCHE CUMANANA Ruta: 45 Hora Salida: 12:00:00 p.m.

B	03	B	06	B	09	12	15	18	21	24	27	30	33	36	39	42	45	48	51	54	57	60
B	02	B	05	B	08	11	14	17	20	23	26	29	32	35	38	41	44	47	50	53	56	59
B	01	B	04	B	07	10	13	16	19	22	25	28	31	34	37	40	43	46	49	52	55	58
63	66	69	72	75	78	81	84	87	90	93	96	99	102	105	108	111	114	117	120			
62	65	68	71	74	77	80	83	86	89	92	95	98	101	104	107	110	113	116	119			
61	64	67	70	73	76	79	82	85	88	91	94	97	100	103	106	109	112	115	118			
123	126	129	132	135	138	141	144	147	150													
122	125	128	131	134	137	140	143	146	149													
121	124	127	130	133	136	139	142	145	148													

CARACAS

OK

Código de Viaje: 45 Fecha de Viaje: 22/07/2015 Origen: PDP Destino: CUM Clase: TURISTICA  
 Hora Estimada Viaje: 07:00:00 a.m. Mayor de Edad:  Mayor  Menor

Nombre del Pasajero: JULIO  
 Apellido del Pasajero: CALDERON  
 Cédula o Pasaporte: 10256947

Compra Inicial: 17/07/2015 Asiento: 100 Cantidad Equipaje: 0  
 Precio Bs.: 184.55 Vendedor: CASILVA Oficina de Emisión: PDP

CASILVA

A pagar Bs.: .00  
 Recibe Bs.: .00  
 Devuelve Bs.: .00

Acceptar

Salir

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

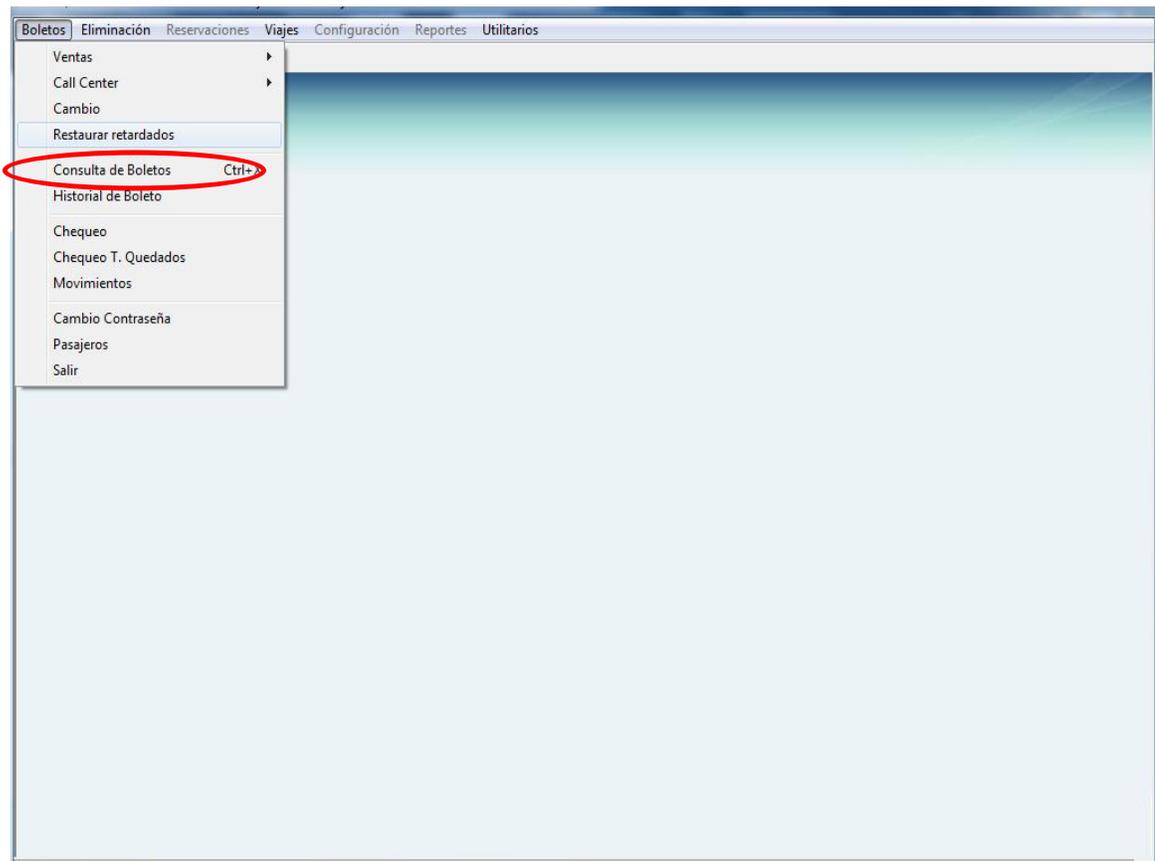
### 3.2.7.- Actividad 7.

#### CONSULTA DE BOLETOS.

La consulta de boletos se hace para verificar los datos del o los pasajeros. En la consulta se refleja si el boleto está abordado, vendido o retardado y todos los datos del viaje. La consulta de boleto se realiza de esta manera como será reflejado en las imágenes:

En la opción “boletos” aparece consulta de boletos la cual se debe seleccionar para proceder a la consulta. (Ver imagen N° 46).

### IMAGEN N° 46. CONSULTA DE BOLETOS.



Fuente: Datos suministrados por la empresa.

Para consultar el boleto se puede hacer de tres formas con el número de boleto, nombre del pasajero o la cédula de identidad, una vez introducido aparecerán los datos del pasajero para consultar la información. (Ver imagen N° 47).

## IMAGEN N° 47. INTRODUCIR LOS DATOS DEL BOLETO.

Boletos Eliminación Reservas Viajes Configuración Reportes Utilitarios

Consulta de Boleto

N° Boleto

Nombre

Cédula

Procesar

Salir

Boleto:  Op. Web:

Código de Viaje:

Origen:

Destino:

Fecha de Viaje:

Hora Estimada Viaje:

Pasajero:

Asiento:

Cédula:

Status del Boleto: **VENDIDO**

Oficinista:  Efectivo

Abordado Por:

Costo:  % Dcto.:

Nro. Rojo del Boleto:

Datos de la Liquidación

Embarcación:  Zarpe:

Aceptar e-ticket

Fuente: Datos suministrados por la empresa.

### 3.2.8.- Actividad 8.

#### DESPACHO DE BUQUE.

El despacho de los buques se realiza en la hora reglamentaria de su zarpe, si un buque por problemas presenta fallas y se retrasa, esto será comunicado a los pasajeros que se encuentren en la sala de espera o la recepcionista se encarga de llamarlos. NAVIERA RASSI C.A, cuenta con un muelle ubicado aproximadamente a 100mts de las oficinas de venta. (Ver

imagen N° 47), siendolos despachadores los encargados de dirigir la carga que entrará al buque y los supervisores se encargan de los pasajeros. El ticket de embarque es la confirmación del boleto el cual debe ser entregado al momento de embarcar. Generalmente media hora antes del zarpe se hace un llamado por micrófono a los pasajeros que se encuentran en la sala de espera para que sean dirigidos al área de embarque, estos deben tener el ticket de embarque y la cédula a mano para revisar los datos y autorizarlos al embarque. El despacho de los buques es una de las actividades más fácil que se tuvo durante el período de pasantía, de igual manera hay que tener mucha dedicación para que el pasajero se lleve una buena referencia de la empresa.

#### **IMAGEN N° 48. UBICACIÓN DEL MUELLE-ÁREA DE DESPACHO DEL BUQUE**



Fuente: Datos suministrados por la empresa.

## **CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

## **CONCLUSIONES.**

Finalizada la investigación en la Empresa Marítima Naviera Rassi C.A. Se obtuvo la información necesaria para la descripción de las actividades y procedimientos realizados en el área de despacho y ventas, obteniendo las siguientes conclusiones:

La empresa marítima ofrece una variedad de servicios, que tienen como garantía calidad y disponibilidad inmediata a sus clientes. El personal cubre con las necesidades de este departamento, ya que, posee conocimientos contables, de computación y manejo de efectivo. Se trabaja con un sistema muy útil para la venta y reservación de boletos de suma facilidad para los empleados.

Actualmente la empresa se mantiene estable y obteniendo ingresos rentables gracias a la cantidad de clientes con la que cuenta, muchos desde hace 10 años y aun la siguen prefiriendo no sólo por su atención si no porque es una de las pocas agencias marítimas con las que cuenta la isla para el transporte de carga pesada y pasajeros hacia Cumana.

Tomando en cuenta lo evidenciado en estas pasantías profesionales en la Empresa Marítima NAVIERA RASSI C.A, se puede reflejar algunos aspectos negativos que deberían mejorar para un mejor ámbito laboral y lo principal es crear un mejor ambiente laboral, hacerle el mantenimiento adecuado al sistema de ventas ya que al momento de generar los boletos o hacer cambios el mismo se tarda y esto genera molestias en los usuarios, los empleados de taquilla al momento de emitir los boletos utilizan lapiceros, resaltadores, grapadoras, estos suministros son de suma importancia los cuales no cubre la empresa. Además, las impresoras con las que cuenta la

empresa, algunas tienen mucho tiempo de uso y se tardan para imprimir el boleto

En Punta de Piedras la empresa NAVIERA RASSI C.A, no cuenta con una oficina de recursos humanos, ya que se encuentra ubicada en Cumaná, y desde allá se lleva el control de todas las oficinas y muelles. Punta de Piedras cuenta con un muelle muy pequeño para la cantidad de ferrys que zarpan y arriban diariamente ya que muchos se benefician del mismo, y se congestiona el tráfico en la zona, causando en muchas ocasiones atrasos en las operaciones de embarque y desembarque, por ejemplo cuando coinciden varios buques, de otras empresas, en el muelle.

La sala de espera con la que cuenta NAVIERA RASSI C.A, es muy pequeña para la cantidad de pasajeros que se trasladan en temporadas altas,.

Después de las 360 horas de estas pasantías profesionales se puede concluir con toda seguridad que la empresa marítima Naviera Rassi C.A trabaja con unos de los mejores sistemas en venta y son aprovechados al máximo por sus empleados gracias a los equipos con los que cuenta, es una de las empresas navieras más reconocidas de nuestro país, sin embargo, deberían mejorar en algunos aspectos para poder seguir teniendo más rentabilidad y clientela.

## **RECOMENDACIONES.**

Algunas de las recomendaciones que debería tomar en cuenta la Empresa Marítima NAVIERA RASSI C.A: son las siguientes:

- 1-** Crear un mejor ambiente laboral y un mejor compañerismo con los trabajadores.
- 2-** Hacerle el mantenimiento adecuado al sistema de ventas para que tenga una mejor rapidez al momento de generar el boleto.
- 3-** La empresa debe aportar a los empleados los suministros de trabajo como lapiceros, grapadoras y resaltadores. Los cuales son de suma importancia para la venta del boleto.
- 4-** Se debe crear una oficina de RRHH en el terminal de Punta de Piedras ya que es de suma importancia.
- 5-** Diseñar un uniforme adecuado para los empleados que van al muelle a retirar los ticket de embarque, porque al momento de ir hacer el despacho de buque el sol y el salitre les afecta su salud.
- 6-** Crear un muelle más amplio y con un mejor estacionamiento de cola de espera ya que se congestiona el tráfico en la localidad y algunos ferrys al momento de zarpar no tienen el espacio donde realizar la llegada. Porque otras compañías también se benefician del mismo muelle.

- 7- Ampliar la sala de espera de los pasajeros, debido a que en las temporadas muchas personas no tienen espacio donde ubicarse a esperar su hora de embarque.
- 8- Cambiar algunas impresoras porque algunas tienen mucho tiempo en uso y son lentas a la hora de generar el boleto.
- 9- Hacerle una acera y una mejor protección al muelle ya que no hay ninguna seguridad al alrededor por donde los pasajeros caminan a su embarque.

Estas recomendaciones son de suma importancia para la empresa marítima Naviera Rassi C.A, si mejoran será mejor el rendimiento ya que muchos pasajeros son afectados por el servicio que en algunas ocasiones le falla y algunos pasajeros por motivos de afecto empresarial deciden seguir demandando esta compañía naviera, sin embargo hay otros que simplemente deciden probar los servicios de la competencia. Por esta y muchas razones de quejas no sólo del pasajero si no también de los empleados de la misma, es imperante que esta empresa realice las acciones correctivas necesaria para seguir repuntándose como una de las empresas navieras preferías por los pasajeros.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

- ✓ CHIAVENATO, I. (1995). Introducción a la Teoría General de la Administración, 7ma edición. McGraw Hill. México.
- ✓ FERNÁNDEZ FUSTER, L. (1985). Introducción a la Teoría y Técnica del Turismo. 5ta edición, Alianza Editorial. México.
- ✓ FIDIAS G, A. El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica. 5ta edición. edt: Episteme, c.a.. Caracas, Venezuela. 2006.
- ✓ NAVIERA RASSI C.A. (2015) Programa de reclutamiento y selección para el área de Venta Y Despacho. Venezuela.
- ✓ Organización Mundial del Turismo (1998) Introducción al Turismo. Cap 5. Págs. 116 – 117.
- ✓ ROMERO S., R. (2002) El Transporte Marítimo. Editorial MargeBooks. México.
- ✓ STONER, FREEMAN Y GILBERT (2006). Administración (6ª ed). Editorial Pearson - Prentice Hall. México
- ✓ THOMPSON, A. Y STRCKLAND, J.(2001) Administración Estratégica: Conceptos y casos. Mc Graw Hill, México.

## **PÁGINAS WEB**

- ✓ [deconceptos.com](http://deconceptos.com)
- ✓ [definicionabc.com](http://definicionabc.com)
- ✓ [GranCacique.com](http://GranCacique.com)
- ✓ [Librería de Náutica.com](http://Librería de Náutica.com)
- ✓ [Promonegocios.net](http://Promonegocios.net)

## **DOCUMENTOS LEGALES:**

- ✓ Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1.999).

- ✓ Ley Orgánica de Turismo (2014).
- ✓ Ley de Aguas (2007).
- ✓ Ley General de Marinas y Actividades Conexas (2.002).
- ✓ Ley Orgánica De Espacios Acuáticos (2.008).
- ✓ Ley de Zonas Costeras (2.001).
- ✓ Ley General de Puertos. (2.011).

## GLOSARIO.

- **Abarloar:** Colocar una embarcación al lado de otra o de un muelle, de forma tal que quede en contacto por su costado.
- **Abordar:** Llegar, tocar una embarcación con otra, embestirla.
- **Armar:** Preparar el barco para salir a navegar, sinónimo de aparejar.
- **Atracar:** Arrimarse con un barco a otro, a un muelle, o a una boya a los efectos de amarrarse, embarcar o desembarcar personas o cosas.
- **Borda:** Prolongación del costado de un buque por encima de la cubierta que sirve de protección contra los golpes del mar.
- **Boleto:** Es conocido oficialmente como boleto interlineal estándar para pasajeros. Esta forma la expende la aerolínea o su representante autorizado, para cubrir el itinerario del cliente e indicar su status. El boleto es un contrato entre el cliente y la aerolínea. Se le denomina también ticket aéreo, pasaje aéreo o billete de pasaje. (Patricio Monroy)
- **Buque:** Barco de grandes dimensiones construido generalmente de acero, no propulsado por medio de velas y destinado a fines comerciales, militares u otros no deportivos.

- **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. Normalmente, el término se utiliza cuando se habla de barcos, aviones o trenes, aunque la palabra embarcación y la palabra embarque provienen ambas del sustantivo barco. El proceso de embarque es, obviamente, diferente si se trata de personas u objetos y también es diferenciado si se trata de objetos que son embarcados con fines comerciales o si son parte del equipaje de una persona.
  
- **Fondear:** Sinónimo de anclar.
  
- **Navegación:** Es la ciencia y el arte de determinar la posición del barco y de conducirlo de un lugar a otro con seguridad y exactitud.
  
- **Varadero:** Lugar apropiado para sacar las embarcaciones a tierra, con el objeto de repararlas, pintarlas, etc. (Librería De Náutica)
  
- **Venta:** es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros) en su mercado meta, debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen ésta actividad, de lo bien que lo hagan y de cuán rentable les resulte hacerlo. (Ivan Thompson).

- **Vendedor:** es el elemento más importante de las ventas personales porque permite establecer una comunicación directa y personal con los clientes actuales y potenciales de la empresa, y además, porque tiene la facultad de cerrar la venta y de generar y cultivar relaciones personales a corto y largo plazo con los clientes. (Ivan Thompson).
- **Viaje:** es el cambio en la ubicación de las personas que se realiza a través de los medios de transporte, ya sean mecánicos, animales, o el viaje realizado propiamente a pie. Los viajes pueden ser llevados a cabo por recreación (como parte del turismo o para visitar amigos y familia), pero puede ser por muchas otras razones, como ser la práctica artística o la migración, o para huir de una guerra. (Wallingre, N)
- **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.**



**Retirar Ticket de Embarque.**



**Zarpando Ferry Buque Caracas.**



**Zarpando Moto Nave Palita.**



**Area de Trabajo.**



**Área de Venta.**



**Venta de Boletos.**



Taquilla de Naviera Rassi C.A.



Boletos de Naviera Rassi C.A.

18/08/2015  
116.468,20

VENTAS	ALEALDIA	GOBERNACION	EMPRESA	TOTAL
CARLOS SILVA	189,30	1.725,97	56.721,73	58.637,00
LEONARDO VICENT	202,50	1.825,74	56.721,76	58.750,00
0				
0				
0				
TOTAL DEPOSITOS	391,80	3.551,71	113.443,49	116.983,00
TOTAL DEPOSITO EMPRESA				116.468,20
TOTAL TARJETAS	T DEBITO	0,00	T CREDITO	0,00
		0,00		

116.468,20  
C. Hernandez-Celis

TARJETAS DEBITO	TOTAL TARJETAS DEBITO
BANCO VENEZUELA	
BNC	
TOTAL TARJETAS DEBITO	

TARJETAS CREDITO	TOTAL TARJETAS CREDITO
BANCO VENEZUELA	
BNC	
TOTAL TARJETAS CREDITO	
TOTAL TARJETAS	

OTROS	ANULACION MANUAL
REINTEGRACION	3.800,00

DEPOSITOS	NUMERO DE DEPOSITO
EMPRESA	86.354.13
GOBERNACION	1.236.87
ALCALDIA	126.85
TOTAL DEPOSITOS	87.717,85

OBSERVACIONES:  
EXISTE UNA DIFERENCIA DE \$300,00 LA CUAL SE DEBE A LOS BOLETOS #3361614-615 CORRESPONDIENTES A CREDITOS DE LA EMPRESA CHAVALO, EL CUAL SE EMITIO EN EFECTIVO.

VENDEDOR:  SUPERVISOR

**Cuadre de Ventas Diarias.**

Naviarca, C.A.  
Relación de Ventas Nro. 3197

Impreso el: 05/08/2015      Nombre: CARLOS S.      Apellido: SILVA  
A las: 20:58      Cédula de Identidad: 30536166      Fecha: 05/08/2015

**CREDITO**

Nro. Boleto	Pasajero	Org	Dest	Monto	Implo	Tasa				Emisión
						Alcal.	Gob.	Uso	Term.	
3361608	IBARRA WINDER 18114693	CUM	PDP	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/08/2015
3361609	17MTRS GANDOLA 61SOAD	CUM	PDP	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/08/2015
3361610	IBARRA WINDER 18114693	PDP	CUM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/08/2015
3361611	17MTRS GANDOLA 61SOAD	PDP	CUM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/08/2015
3361696	IBARRA WINDER 18114693	PDP	CUM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/08/2015
3361697	CHUTO CHUTO 61SOAD	PDP	CUM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/08/2015
3361865	LIBERTAD PRIVADOS 6483988	PDP	CUM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/08/2015
3361866	PRIVADOS PRIVADOS S.P	PDP	CUM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/08/2015
3361867	GUTIERREZ LUIS 25249507	PDP	CUM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/08/2015
3361868	COVA CARLOS 23582715	PDP	CUM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/08/2015
3361869	ROBER PERAZA 16749979	PDP	CUM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/08/2015
3361870	GARCIA DEIVI 21398695	PDP	CUM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/08/2015
3361871	VALLEJO FRANCISCO 2034695	PDP	CUM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/08/2015
3361872	SUAREZ RAYKEL 17538643	PDP	CUM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/08/2015
3361873	LOPEZ WILMAR 5879362	PDP	CUM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/08/2015
3361875	PRIVADOS PRIVADOS S.P	PDP	CUM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/08/2015
3361876	MEJIAS JOSE 8253341	PDP	CUM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/08/2015
3361877	GARCIA ROBERT 14579176	PDP	CUM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/08/2015
3361878	PRADA JEFERSON 17957096	PDP	CUM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/08/2015
3361879	YANCE GABRIEL 16893227	PDP	CUM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/08/2015

**Relación de Ventas Diarias.**



**Impresora de Ticket de embarque (confirmación)**



**Impresora de Boletos.**



**Taquillas de Naviera Rassi C.A.**



**Oficina de Naviera Rassi C.A, Punta de Piedras.**

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

TÍTULO	Actividades Realizadas en el Departamento de Despacho Y Ventas en la Empresa Marítima Naviera Rassi C.A (Naviarca).
SUBTÍTULO	

**AUTOR (ES):**

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Jennifer Alexandra Montes Rodríguez	CVLAC: 21.323.795 E MAIL:jenni_je_ni@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

**PALÁBRAS O FRASES CLAVES:**

Empresa Marítima Naviera Rassi C.A

Naviarca

Departamento de Despacho

Departamento Ventas



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

**CONTRIBUIDORES:**

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
Lcda. María G Molina	ROL	CA	AS	TU X	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Lcda. Maribel Laréz	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Econ. Manuel Camacho	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

**FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:**

2016	03	08
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

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

**ARCHIVO (S):**

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_de_grado_Jennifer_Montes_Rodriguez	.docx
Trabajo_de_grado_Jennifer_Montes_Rodriguez	.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:

Pregrado

ÁREA DE ESTUDIO:

Turismo

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"



Jennifer Alexandra Montes Rodríguez

**AUTORA**

Lcda. María G. Molina

**TUTOR**

Lcda. Maribel Laréz

**JURADO**

Econ. Manuel Camacho

**JURADO****POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO**