



Turismo
INKAIKO
GROUP

Manual de Inducción **Turismo Inkaiko Group.**

Abril 2019



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

El presente documento es un Manual de Inducción de Turismo Inkaiko Group..

El objetivo del presente documento es dar a conocer a los colaboradores los objetivos de la empresa, las normas de convivencia y comportamiento requeridas a los empleados así como los resultados esperados de cada uno de los puestos.

Historia

Turismo Inkaiko es una organización con 39 años en el mercado. En ese largo lapso ha sabido transmitir a sus clientes y proveedores un mensaje de profesionalismo y seriedad en los servicios y experiencias que ofrece a sus usuarios.

El mensaje es decir a nuestros clientes que somos una empresa peruana de experiencia y solidez en lo que ofrecemos. Son por estas razones que mostramos el derrotero institucional en los siguientes términos:

Propósito

Turismo Inkaiko Group es una organización que se dedica a hacer realidad los sueños de viajes y conocimiento de nuevos lugares de las personas. Trabajamos para que las personas tengan más y mejores oportunidades de viajar y de expandir sus horizontes. Además,



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

trabajamos por dar a conocer los valores y atractivos de nuestra zona al mundo.

Orgullosos de pertenecer a grandes instituciones de prestigio como **APAVIT, IATA, COTAL, AFEET** Y SER ORGULLOSOS AUTORIZADOS DE USAR LA MARCA PERU, entre otros, **Turismo Inkaiko** está enfocada en favorecer las relaciones internacionales, los viajes y el turismo en el Perú.

Misión

Brindar diariamente experiencias únicas a nuestros usuarios ofreciéndoles beneficios y nuevos conocimientos con el fin de que se lleven una imagen del Perú de ayer y hoy.

Visión

Somos una empresa líder en la operación de servicios turísticos en América Latina. Al término de la presente década, los parámetros y estándares del servicio serán los más competitivos en el Group. Andino expresados en calidades y satisfacciones de clientes complacidos.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Valores Turismo Inkaiko

- 1. Responsabilidad Absoluta:** Cultivamos el máspreciado valor de la operación turística. Es decir, cumplir a cabalidad y enteramente los servicios pactados y comprometidos.
- 2. Respeto a la Cultura Peruana:** Mantenemos vivamente los grandes aportes que hemos dejado a la humanidad en los aspectos sociales, culturales, naturales y arquitectónicos.
- 3. Solidaridad:** Compartimos la lucha contra la pobreza fomentando el empleo digno entre las comunidades campesinas donde operamos, especialmente en la sierra y selva.
- 4. Compromiso con la Protección de la Naturaleza:** Siendo una empresa vinculada con el medio ambiente, tenemos un

compromiso firme con su protección al haber asumido los compromisos de la carta de Río sobre el calentamiento global.

- 5. Cumplimiento de las Normas:** Como una organización empresarial formal cumplimos con las exigencias y estándares gubernamentales acatando sus reglamentos y protocolos de buenas prácticas.

Turismo Inkaiko, no es una empresa nueva: 38 años de servicios sin tacha nos avalan. El know-how adquirido y traducido en su organización es el soporte por el cual miles de clientes satisfechos son la mejor garantía y referencia.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



TURISMO I SAC



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

En este largo periodo hemos sido capaces de montar una infraestructura propia con oficinas, locales y vehículos en Lima y Cusco los que forman parte de nuestro patrimonio. Por otra parte, el personal de ejecutivos, ahora en segunda generación, como el staff de trabajadores, colaboradores, proveedores y guías oficiales confirma un equipo sólido.

Ofrecemos al mercado servicios e intangibles orientados a los siguientes productos: sol y playa, naturaleza, cultural, aventura, vivencial y congresos y eventos.

Debido al hecho que ocupamos un lugar en el mercado, gozamos de una activa membresía en distinguidos gremios y asociaciones empresariales como APAVIT, CANATUR, cuyas certificaciones acompañamos.

Los compromisos que hemos asumido con el país desde que nos incorporamos al mercado en 1980 son los siguientes:

1. **Tecnológico:** El uso de la tecnología de punta es uno de los grandes aportes que traemos a la operación de los servicios. Estos se manifiestan en equipos de última generación en los trekkings que

ofrecemos, teléfonos satelitales, vehículos modernos, páginas webs, blogs y boletines electrónicos.

2. **Medio Ambiental:** Contamos con un protocolo de buenas prácticas y recomendaciones efectivas a nuestros clientes respecto de la conducta y actitud que deben de asumir ante el patrimonio natural y cultural del país.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

3. Marketing Intensivo: La cadena productiva para generar más riqueza se inicia vendiendo más. En ese sentido, nuestro aporte es invertir más para generar más empleo, producción y consumo de manera que el PBI sectorial crezca. Esto implica participar activamente en las bolsas internacionales de turismo para colocar nuestros productos.

Políticas Básicas y Normas de Conducta

POLÍTICAS BÁSICAS

• SERVICIO

Solamente hay una oportunidad para una buena primera impresión. Por esta razón el primer contacto con el cliente es decisivo. Servicio es ser útil. A nuestros clientes y a nuestros compañeros. Quién no es útil, debe asegurarse de hacer lo necesario para cambiar esta situación rápidamente.

• ORDEN Y RESPETO

El orden es la base del progreso. Esperamos de cada uno de nuestros colaboradores una dedicación al orden y a la organización que sea producto de una autodisciplina en el trabajo. Las personas que trabajamos en Turismo Inkaiko también nos esforzamos por ser respetuosas de los demás en lo que decimos y en lo que hacemos.

• RESPONSABILIDAD E INICIATIVA

Esperamos colaboradores inteligentes, responsables y capaces de “hacer que las cosas sucedan”.

NORMAS DE CONDUCTA



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



TURISMO I SAC



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

1. Presentación personal:

La presentación personal es de suma importancia para laborar en Turismo Inkaiko.

La empresa suministrará camisas y blusas de uniforme con los logos de Turismo Inkaiko, las cuales deberán ser usadas tanto en las instalaciones de la empresa como en eventos a los que se asista como representantes.

En caso de quedar cesante, el (la) trabajador(a) debe devolver el(los) uniforme(s).

A las damas se les pide obviar el uso de blusas escotadas, faldas cortas o pantalones muy ajustados, así como exceso de maquillaje o peinados extravagantes.

Mantenga una cuidadosa atención de su aspecto personal. Manténgase en todo momento presentable, limpio y con el uniforme en perfecto estado.

2. Orden y Puntualidad:

Factores indispensables para un buen desempeño de las labores son el orden y la puntualidad. Estos dos factores aplican desde el cumplimiento con el horario de trabajo hasta los últimos detalles de atención al público y procedimientos internos.

No Llegue tarde al trabajo. No es necesario. Si acuerda algo con un cliente, cúmplalo en el tiempo prometido.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Mantenga su lugar de trabajo ordenado en todo momento. No acumule basura y archive sus documentos donde pueda mantenerlos bajo cuidado y control.

3. Trato al cliente:

Con semblante agradable, debe hacerse contacto visual con el visitante tan pronto como ingrese a nuestras instalaciones, y darle un saludo cordial, claro y amable.

El trato al cliente debe enmarcarse dentro de las normas de la cultura que nos caracteriza en Turismo Inkaiko.

Muy gentilmente, y a su debido tiempo, se le debe preguntar al cliente cómo se llama, recordarlo y seguir llamándolo por su nombre. Esto

constituye una atención personalizada muy importante para distinguarnos.

Sea cortés con los clientes en todo momento. Escúchelo atentamente y esfuércese por atenderlo bien.

No tutee a los clientes (tratar de “tu”) ni vocear (tratar de “vos”) a no ser que ya exista una gran confianza y/o si son personas de la misma edad. Sea cuidadoso/a de la forma en que se dirige a los clientes.

4. Uso de los medios de comunicación de la empresa:



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Los medios de comunicación de la empresa tales como el teléfono, radio, Internet, Skype, Correo electrónico y Chats son la herramienta principal de trabajo y su uso es exclusivo para asuntos de la empresa.

Las llamadas telefónicas deben contestarse preferiblemente al primer timbrado, dando el nombre de la empresa, saludando e identificándose por su nombre.

No utilice teléfonos, faxes, correos, internet, Skype, radio para usos personales sin autorización de la Gerencia.

Conteste siempre los teléfonos lo más rápido posible e identifíquese y salude.

5. Teléfono Celular:

El uso de teléfonos celulares personales queda suspendido para llamadas entrantes o salientes y/o mensajes durante las horas de trabajo. Los teléfonos celulares deben apagarse una vez que se entra a trabajar. Quien abuse de este aspecto será sujeto a amonestación por escrito y a lo estipulado en el código de trabajo respecto al mal uso del tiempo laborable.

6. Relaciones humanas:

Una excelente práctica de relaciones humanas entre el equipo de trabajo, es ideal para mantener un ambiente de trabajo agradable y reflejar una magnífica imagen de la empresa hacia fuera, con los clientes y proveedores.

La práctica de los principios morales y educación deben prevalecer en todo momento.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Las relaciones que vayan más allá de una simple relación laboral, no se recomiendan dentro de la empresa, y sus manifestaciones deben quedar para fuera del recinto de la empresa y de las horas de trabajo. En el caso de formalizarse la unión conyugal, uno de los dos debe presentar su renuncia al puesto.

7. Asistencia a reuniones de personal:

Es requerida la asistencia a las reuniones semanales de personal, las cuales se programarán a conveniencia para no interrumpir la atención al cliente.

8. Capacitaciones y Autoformación:

Todo colaborador de la empresa debe estar anuente en cualquier momento, a asistir a capacitaciones dentro o fuera de la empresa, necesarias para su desempeño en las labores diarias.

La capacidad para realizar sus funciones es responsabilidad de cada uno. Es obligatorio llevar a cabo una constante labor de auto-capacitación mediante la consulta de materiales informativos relacionados con el turismo nacional y extranjero, tales como: Catálogos, comunicados de embajadas, comunicados de las agencias IATA que nos atienden, comunicados de Líneas Aéreas, periódicos, revistas turísticas, manuales de las mayoristas, Internet, sitios web de la empresa, etc.

Su disciplina, amabilidad y deseos de superación serán altamente agradecidos.

9. Salidas de la oficina:



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



TURISMO I SAC



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Las salidas de la oficina durante horas de trabajo quedan restringidas para asuntos de trabajo. Salidas con propósitos diferentes deberán ser autorizadas por la gerencia o la persona encargada en el momento de necesitarse el permiso.

10. Visitas de amigos (as) o familiares:

Las visitas quedan restringidas a un mínimo de tiempo y frecuencia que no interfieran con el normal funcionamiento de las labores diarias de la oficina teniendo esta última prioridad sobre las primeras. Todos los funcionarios deben estar disponibles con prioridad para la atención del público, tanto personalmente como por teléfono.

11. Compromiso social

Turismo Inkaiko y todos los colaboradores de la empresa cuentan con la obligación de denunciar ante las autoridades correspondientes cualquier situación de explotación sexual comercial de menores, turismo sexual, abuso sexual, consumo de sustancias ilegales y contaminación o alteraciones del medio ambiente; para lo que se cuenta con el respectivo procedimiento. Se les recomienda estar atentos y tomar las respectivas medidas y previsiones del caso.

12. Vacaciones y permisos

Para la solicitud de vacaciones y permisos los colaboradores de la agencia deberán completar la fórmula establecida por la gerencia para su respectivo trámite y aprobación.

OTRAS DISPOSICIONES

REPORTE DE HORAS DE LLEGADA Y SALIDA



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

El horario de oficina es de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 20:00 p.m. y sábados a 14:00 p.m.

Con el fin de llevar control de la asistencia se documentarán las horas de entrada y salida del personal mediante un sistema digitalizado, que contempla las siguientes disposiciones:

- ✓ Se cuenta con cinco minutos extras para marcar la entrada sin reportar una tardía, lo que significa que las entradas después de las 8:05 a.m. están tarde.
- ✓ La salida a almuerzo no se debe de marcar.
- ✓ Se tratará de que el monto del salario mensual que tenemos estipulado se mantenga, pero si las horas asistidas disminuyen, habrá ajustes.

CÁLCULOS DE PRECIOS DE PRODUCTOS

Enfatizar en que los cálculos de precio deben ser muy cuidadosos, especialmente en lo que respecta a tiquetes aéreos y paquetes que haya que pagar en colones.

Recuerden que en caso que los clientes paguen en dólares, debemos considerar el tipo de cambio vigente para no perder la comisión que nos debemos ganar.

Deben considerar mejorar esa cifra lo más que se pueda aprovechando ofertas que se encuentren en el sistema.

Como se les comunicó, errores en el cálculo que provoquen disminución de la tarifa fijada, provocará a su vez rebajos en el salario y será



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



TURISMO I SAC



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

responsabilidad única y exclusiva de ustedes. Se les asegura que si son cuidadosos no sufrirán ninguna consecuencia.

VENTAS

La gestión de venta debe hacerse lo más expedita posible cobrando al cliente tan pronto como el cliente esté anuente.

De ninguna forma debemos permitir que los clientes se nos vayan de la oficina sin pagar.

En el tanto en que ustedes no hayan cobrado, ustedes no han efectuado la venta y se corre el peligro, en mejor de los casos, de que los precios suban originando situaciones difíciles que, si se eluden resolver con el cliente van en detrimento de las ganancias de la agencia. En estos casos también ustedes asumirán la responsabilidad descrita en el párrafo anterior.

Y en el peor de los casos, ya con toda la información que ha adquirido, el cliente puede comprar por Internet o en otra agencia y se da al traste con todo el tiempo invertido.

SEGUIMIENTO

El seguimiento es importante para lograr vender.

Es requisito indispensable capturar la información de contacto con el cliente al que se le ha hecho alguna propuesta o se le ha suministrado información de producto.

Con la información en sus manos, deben hacer contacto sistemáticamente con los clientes para procurar realizar la venta.

LLAMADAS TELEFÓNICAS

Al recibir una llamada, deben preguntar el nombre de la persona y el asunto de qué se trata la llamada.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Si para quien se recibe la llamada se encuentra ocupado con un cliente, se tomarán los datos para devolver la llamada oportunamente.

No se pasarán llamadas en las que no se identifique el asunto por el que está siendo recibida y que claramente sea de incumbencia del negocio.

Sus asuntos personales los pueden resolver durante la hora de almuerzo o fuera de las horas de trabajo.

Por favor comuniquen a sus familiares y allegados de esta medida para que ustedes no se vean afectados por las medidas que la gerencia se vea obligada a tomar.

Quedan prohibidas las llamadas personales desde los teléfonos de Selva Mar o de los celulares.

Únicamente serán permitidas las llamadas que tengan que ver con negocios de la empresa por cualquiera de los dos medios

La atención de los clientes y cualquier labor de la agencia son prioritarias y por ningún motivo se debe descuidar.

El desacato a esta orden generara una amonestación de parte de la gerencia con las consecuencias del caso.

PROCESOS

Para un buen desempeño en las labores, es necesario seguir cuidadosamente los procesos establecidos para registrar las ventas y pagar a los proveedores.

Hay un orden establecido que no se debe variar y que es indispensable mantener.

El cumplimiento en los pagos a proveedores es algo en lo que tradicionalmente hemos sido muy puntuales y por lo que Selva Mar goza



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



de gran prestigio con los mayoristas y agencias con los que tenemos relación comercial.

Turismo Inkaiko No está dispuesta a perder ni un ápice de ese prestigio, por lo que se debe asegurar un margen de tiempo entre el pago del cliente y el momento requerido de pago del proveedor.

No se debe dar al cliente el límite que nos da el proveedor porque nos metemos en problemas si el cliente no paga a tiempo. Debemos evitar andar en carreras y peligrar no poder hacer el pago a tiempo por mi ausencia, dando al cliente una fecha y hora límite anticipada con por lo menos 36 horas de anticipación (día y medio).

Ejemplo: Día y hora límite de pago al proveedor - 4 p.m. del Miércoles =
Día y hora límite para recibir el pago del cliente - 10 a.m. del Martes.

EQUIPO DE LOGISTICA

En la oficina todas las computadoras están conectadas en red. Hay algunas que operan impresoras y el sistema de facturación necesarios para el proceso de ventas. Si su computadora tiene alguna de estas tareas asignadas, asegúrese de que ningún compañero necesita del funcionamiento de su equipo antes de apagarlo al final de su jornada de trabajo.

En caso de que usted haya tenido que dejar su equipo encendido, encomiende a quien queda utilizándolo, que lo apague cuando termina.

CONTROLES

Someterse a los controles es lo más sano que puede haber.

Brinda seguridad y protege contra la desconfianza.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net





TURISMO I SAC



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Por la situación recientemente ocurrida, el gerente, Hilda Paragulla de Delgado es la única que puede dar permisos para efectuar pagos a los proveedores.

Los dineros deben ser depositados íntegramente en las cuentas de la empresa y efectuar los pagos desde nuestras cuentas.

No se permitirá el descontrol del pago directo a los proveedores.

Cualquier penalidad que se genere por el no pago puntual por no observar los lineamientos del párrafo de PROCESOS, deberá cubrirla el cliente o en su defecto, el vendedor.

DISCIPLINA

La disciplina es un proceso de acostumbrarse a algo necesario para desempeñar labores, procesos de higiene, alimentación y muchos otros que pudiéramos enumerar.

En Turismo Inkaiko es requerido adquirir la disciplina por lo menos en los siguientes aspectos:

- ✓ Puntualidad.
- ✓ Reportar la hora de entrada y salida diaria.
- ✓ Ejecutar los procesos establecidos ventas y facturación.
- ✓ Usar las bitácoras y darles seguimiento.
- ✓ Mantener el orden y el aseo en la estación de trabajo de cada uno.
- ✓ Mantener el orden y el aseo en las áreas comunes (despacho, baño, cocina).
- ✓ Recoger los regueros generados en la cocina por la actividad propia de almorzar o tomar café.
- ✓ Separación de desechos sólidos.
- ✓ Apagar el monitor al ausentarse de la estación de trabajo.
- ✓ Empleo de papel de re-uso para papelería interna.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



TURISMO I SAC



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

- ✓ Evitar dejar papel blanco en las impresoras que generen gasto del mismo cuando se envían impresiones internas.
- ✓ Seguir los puntos enumerados arriba.
- ✓ Guardar confidencialidad en el área de trabajo de cada uno de ustedes.
- ✓ Evitar las conversaciones personales extendidas en horas de trabajo con los compañeros o con los clientes.
- ✓ No conectarse a las redes sociales a título personal en horas de trabajo.
- ✓ Uso del uniforme y/o venir vestidos apropiadamente con los lineamientos que se les ha establecido.

ANULACIÓN DE FACTURAS

Hay un concepto muy sabio y es el que si vamos a hacer algo, debemos hacerlo bien hecho de una vez, sin embargo, como todo ser humano, en ocasiones cometemos errores y es necesario hacer por segunda vez algún proceso. Este es el caso de facturas defectuosas, sujetas a anulación y re-emisión

Para lo que se les recuerda que en caso de anular alguna factura, deberán comunicar a la gerencia la situación o motivo de la anulación de la factura y contar con todos los tantos incluyendo el original para poder ser procesados en la contabilidad.

DIAS FERIADOS

Los días feriados son considerados NO – LABORABLES. No obstante, no aplica sí el estado decreta feriado solo para el Sector Público.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ

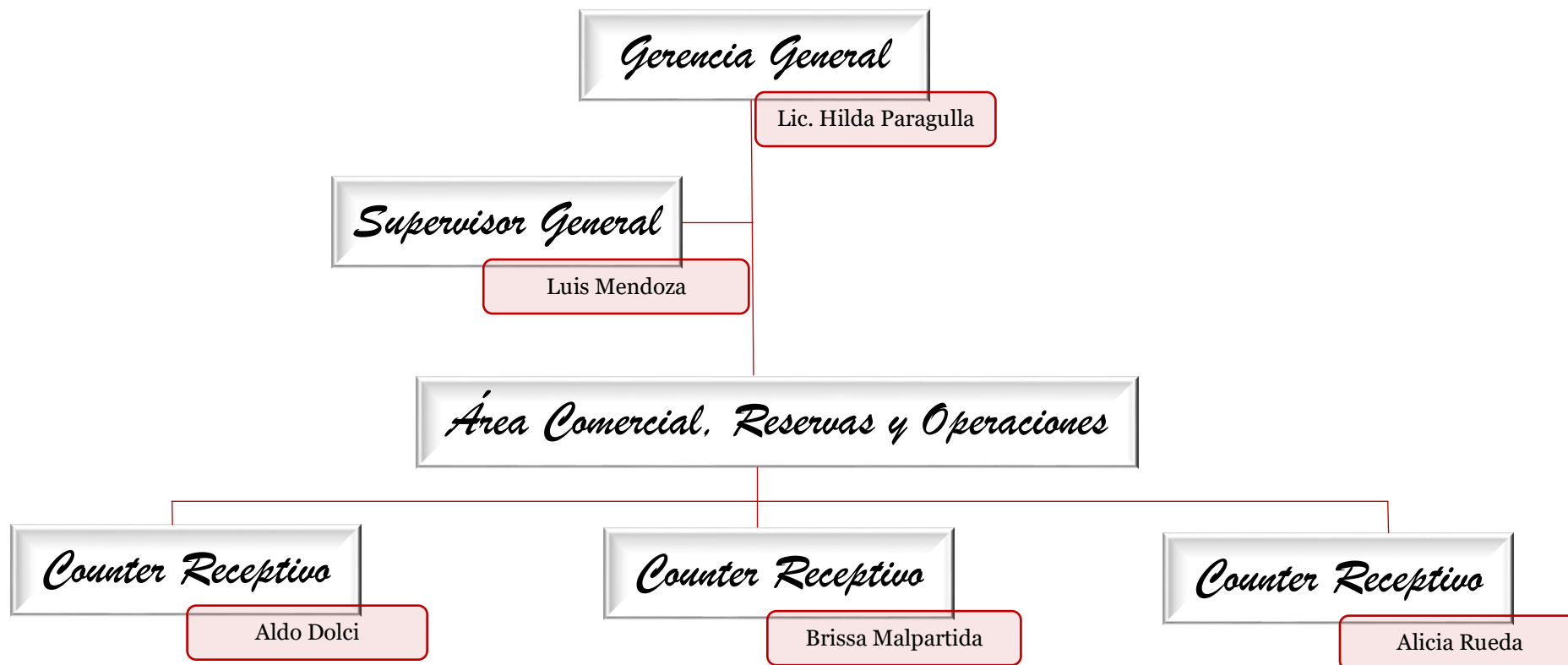


**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Organigrama



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Perfil del Gerente General

Misión del puesto

Optimizar los recursos propios de la empresa con el objetivo de promover los mejores resultados financieros para los accionistas, basados en cumplir las normas legales existentes y creando un ambiente laboral eficiente y productivo. Buscar nuevos nichos de mercados y mejorar los índices de comercialización y ventas, ventas corporativas, coordinación de planes.

Funciones

- ✓ Controlar el adecuado manejo de los recursos físicos, económicos y humanos de la compañía.
- ✓ Dirigir la marcha de las operaciones del negocio siguiendo los lineamientos establecidos en la Junta Directiva.
- ✓ Definir la política de calidad y servicio de acuerdo con los objetivos de la organización y las expectativas de los clientes asegurando su adecuada participación.
- ✓ Fijar los parámetros generales para la elaboración de los presupuestos y planes de negocios para presentarlos en la Junta Directiva.
- ✓ Cumplir ya hacer cumplir las normas legales, los estatutos y las resoluciones de la Junta General.
- ✓ Representar a la empresa ante las autoridades, proveedores, clientes y otros organismos internos y externos.
- ✓ Establecer las normas para la aplicación de políticas en las diferentes áreas de la empresa.
- ✓ Presentar a la Junta directiva los estados financieros de la compañía para su aprobación.
- ✓ Generar excelentes resultados financieros y comerciales

Habilidades Técnicas

- ✓ Gerencia
- ✓ Financiero
- ✓ Manejo de Personal
- ✓ Ventas,
- ✓ Presupuestos



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**

✓ Estrategia Comercial



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Habilidades Blandas

- ✓ Comunicación
- ✓ Organización
- ✓ Planificación
- ✓ Liderazgo
- ✓ Estrategias
- ✓ Toma de decisiones
- ✓ Autoridad



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Perfil del Supervisor General

Misión del puesto

Colaborar en la planificación y organización del área al que fuera afectado dentro de un Servicio, supervisando en forma directa las tareas a realizar, velando siempre por el más efectivo uso de los recursos asignados, de acuerdo con las normas vigentes y con la planificación, pautas e indicaciones recibidas de sus superiores.

Funciones:

- ✓ *Proyectar* o planificar el trabajo del día, establecer la prioridad y el orden, tomando en cuenta los recursos y el tiempo para hacerlo, de igual forma el grado de efectividad de sus colaboradores, así como la forma de desarrollar dicho trabajo dentro de su departamento. Proyectar en el corto, mediano y largo plazo.
- ✓ *Dirigir*: delega autoridad y toma decisiones, empieza las buenas relaciones humanas, procurando que sus instrucciones sean claras, específicas, concisas y completas.
- ✓ *Desarrollar*: busca la mejora constante de su personal, desarrollando sus aptitudes en el trabajo, estudiando y analizando métodos de trabajo para el personal nuevo y antiguo, así eleva los niveles de eficiencia de sus colaboradores, motiva hacia el trabajo, aumenta la satisfacción laboral y se logra un trabajo de alta calidad y consigue una mayor productividad empresarial en la organización.
- ✓ *Controlar*: crea conciencia en sus colaboradores para que sea cada uno de ellos los propios controladores de su gestión, actuando luego el supervisor como conciliador de todos los objetivos planteados.

Habilidades Técnicas

- ✓ Financiero
- ✓ Manejo de Personal
- ✓ Ventas,
- ✓ Presupuestos
- ✓ Estrategia Comercial



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Habilidades Blandas

- ✓ Comunicación
- ✓ Organización
- ✓ Planificación
- ✓ Liderazgo
- ✓ Estrategias
- ✓ Toma de decisiones
- ✓ Autoridad



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Perfil del Counter Receptivo

Misión del puesto

El Agente de Viajes "organiza viajes", atiende y orienta a los turistas sobre las características, facilidades, modalidades y condiciones relacionadas a los atractivos y servicios turísticos, así como la mejor forma de disfrutarlos.

Funciones:

- ✓ Planear y elaborar itinerarios individualmente, viajes individuales y viajes en grupo. Nueve de cada diez agencias organizan viajes en grupo.
- ✓ Ofrecer y vender viajes ya organizados.
- ✓ Hacer las reservaciones necesarias en hoteles, moteles, alojamiento en zonas de veraneo, comidas, alquiler de coches, visitas turísticas, traslado de pasajero y equipajes de las terminales a los hoteles y entradas a espectáculos especiales, como festivales de música y teatro.
- ✓ Deben conocer para aconsejar al cliente, sobre los muchos detalles implicados en los viajes actuales, tales como el seguro del equipaje y el de viajes, material de estudio de idiomas, cheques de viajes, cambio de moneda extranjera, documentos necesarios (visados y pasaporte) y requisitos médicos (inmunizaciones y vacunas).
- ✓ Debe tener conocimiento sobre los horarios de conexiones entre trenes, aviones, precios de hoteles, su calidad, características, si los precios incluyen impuestos y descuentos locales.
- ✓ Hacer reservaciones para la realización de algunas actividades en especial, tales como peregrinaciones religiosas, convenciones y viajes de negocios, viajes gastronómicos y deportivos. Las convenciones y los viajes de negocios conforman la mitad del negocio de las agencias de viajes.

Habilidades Técnicas

- ✓ Manejo de Office a nivel intermedio
- ✓ Manejo del idioma inglés
- ✓ Conocimiento del sistema Sabre
- ✓ Elaboración de cotizaciones



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



TURISMO I SAC

- ✓ Redacción de programas
- ✓ Habilidades de ventas

Habilidades Blandas

- ✓ Comunicación
- ✓ Organización
- ✓ Planificación
- ✓ Estrategias
- ✓ Toma de decisiones



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



Turismo
INKAIKO
GROUP

*Plan de Evacuación y
Emergencia*
*Turismo **Inkaiko** Group*

AÑO 2019



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Desarrollando Conceptos

Emergencia: Condición o situación no deseada e insuficientemente controlada, que requiere una ayuda superior a la que pueda ser obtenida por el personal que se encuentra trabajando en un área en un momento determinado, o que no pueda ser controlada de manera normal y que resulta en daños a las personas y/o a la propiedad.

Plan de Emergencia: Resultado final de una serie de acciones escritas en un documento, como resultado del análisis, observación y evaluación, con el fin de guiar adecuadamente las acciones de prevención, mitigación, preparación, respuesta y rehabilitación que demande una situación de emergencia provocada por la vulnerabilidad que presenten las personas, actividades o edificaciones ante amenazas naturales o causadas por el hombre.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAICO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Objetivos del Plan de Evacuación y Emergencia

Objetivo General

Definir los procedimientos, instructivos e información necesaria para movilizar con agilidad y eficacia los recursos existentes en la agencia cuando se presenta el impacto de una amenaza, con el fin de minimizar las consecuencias de una emergencia, tanto en las personas involucradas como en los bienes.

Objetivos Específicos

- a) Proteger la vida de todos los posibles afectados por una situación de emergencia.
- b) Reducir las pérdidas ocasionadas por una emergencia.
- c) Contar con personal capacitado en la atención de una emergencia para que pueda actuar en forma correcta para enfrentar una eventualidad.
- d) Contar con los procedimientos que permitan enfrentar una emergencia sin poner en peligro a quienes desarrollan tales procedimientos.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAICO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Descripción de la Entidad

Turismo Inkaiko Group es una organización que se dedica a hacer realidad los sueños de viajes y conocimiento de nuevos lugares de las personas. Trabajamos para que las personas tengan más y mejores oportunidades de viajar y de expandir sus horizontes. Además, trabajamos por dar a conocer los valores y atractivos de nuestra zona al mundo.

Orgullosos de pertenecer a grandes instituciones de prestigio como APAVIT, IATA, COTAL, AFEET entre otros, Turismo Inkaiko está enfocada en favorecer las relaciones internacionales, los viajes y el turismo en el Perú.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**

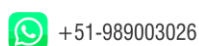


WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Estructura del Plan

La estructura del presente plan será la siguiente:

- ☐ Identificación y ubicación de amenazas.
- ☐ Vulnerabilidad.
- ☐ Plan de acción.
- ☐ Antes de la emergencia.
- ☐ Durante la emergencia.
- ☐ Después de la emergencia.
- ☐ Capacitación, ensayo y evaluación del plan.



Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Desarrollo del Plan

IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DE AMENAZAS

Entendemos por amenaza la presencia de un fenómeno natural o causado por la acción humana, que puede poner en peligro a un grupo de personas, sus obras y su ambiente. Por su origen éstas se clasifican en dos grupos:

- ☐ Origen natural
- ☐ Causados por la acción humana

De acuerdo a la posibilidad de presentar mayor peligro para nuestra comunidad establecemos el siguiente orden:

ORIGEN NATURAL

Sismos

"Un sismo, es una vibración de las diferentes capas de la tierra, que se produce por la liberación de energía que se da al rozarse o quebrarse un bloque de la corteza terrestre. Cuatro distintos procesos que causan sismicidad son:

Por movimiento de placas tectónicas. Por acción volcánica. Por ruptura de la corteza terrestre (falla local). Por explosiones subterráneas realizadas por el hombre.

Tsunamis

En distintos sectores de los cinco kilómetros del mar miraflorentino, a través de banners, paneles y carteles, la Municipalidad detalla la ubicación de tres escaleras de salida y de la vereda de evacuación para peatones, situados a la altura de las playas Los Delfines, Punta Roquitas y Makaha, así como de la subida al puente Armendáriz.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



TURISMO I SAC



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

En el caso de los conductores de vehículos, las zonas de evacuación son las rutas de subida al puente Armendáriz y a la Bajada Balta, así como la vía del óvalo Los Delfines hacia el cuartel San Martín que conduce a la Av. Del Ejército.

Igualmente, en diversos puntos de las playas fueron instalados seis megáfonos mediante los cuales, en situaciones de emergencia, se podrá orientar a las personas para su inmediata evacuación peatonal y, en caso de los vehículos, evitar el congestionamiento del tránsito.

CAUSADOS POR LA ACCIÓN HUMANA

Son los errores que el hombre comete, consciente o inconscientemente, en el uso de los recursos naturales o de la tecnología que ha logrado desarrollar. Podrían mencionarse aquí, desastres inducidos directa o indirectamente por el hombre: las guerras, las epidemias, la contaminación ambiental y por otras razones.

Incendios

"Los incendios, son generalmente un fenómeno provocado por el hombre, por descuido o por falta de previsión, pero la causa principal es el mismo hombre. Los incendios tienen la característica de que su capacidad destructiva depende de los elementos combustibles que lo alimentan y de los recursos que se utilicen para combatirlo, así como de la rapidez con que se actúe en su control. La acción destructiva de un incendio toca bienes materiales, edificaciones, bosques, plantaciones de diversa índole, parte de la fauna e incluso vidas humanas". En TURISMO INKAIKO dada la cantidad de metros cuadrados de edificaciones, la diversidad de las mismas y los usos distintos que se les da, este riesgo se constituye en una amenaza importante que debe de tomarse en cuenta.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



TURISMO I SAC



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Amenaza química y biológica

Las amenazas químicas y biológicas se encuentran por accidentes químicos y por exposición. Un accidente se define como todo evento o acontecimiento no deseado e insuficientemente controlado, que resulta en daños a las personas, a la infraestructura, el ambiente y así mismo, con pérdidas en procesos. La mayoría de los accidentes con sustancias químicas pueden ser prevenidos. La identificación y conocimiento de las sustancias químicas y biológicas son prioridad para evitar y mitigar un accidente químico. La exposición se refiere al daño causado principalmente a la persona en sus órganos o en su salud en general por estar expuesto, a través del tiempo a un agente químico o biológico sin protección, ya sea por desconocimiento o no-utilización del equipo de protección adecuado. TURISMO INKAIKO no cuenta con este riesgo en un rango cercano.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

UBICACIÓN DE AMENAZAS

Sismos

Toda la oficina y las áreas donde se ofrecen tours, especialmente dentro de edificaciones, cerca de anaqueles de libros u otros objetos.

Tsunami

Todos distritos perimétricos a la oficina como Magdalena, Chorrillos, La Punta se verían afectados ante este desastre natural.

AMENAZAS CAUSADAS POR LA ACCIÓN HUMANA

Incendios

El riesgo de incendio está presente en cualquier edificación o instalación en el tanto hallan servicios eléctricos u otros usos especiales.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

VULNERABILIDAD

ORIGEN NATURAL

Sismos

La estructura donde está ubicada la agencia, a pesar de tener ya muchos años de construcción tiene poco de haberse remodelada. Su vulnerabilidad no es muy alta, sin embargo se deben de tomar precauciones en las áreas y activar el plan de emergencia de ser necesario en conjunto con los encargados de las facilidades.

Tsunamis

La oficina de TURISMO INKAIKO se encuentra ubicada en el distrito de Miraflores que está en el litoral peruano, debido a su situación su grado de vulnerabilidad es alto a causa de un tsunami.

CAUSADOS POR LA ACCIÓN HUMANA

Incendios

a. Edificios

La vulnerabilidad por incendios en la oficina se encuentra principalmente por conexiones eléctricas incorrectas, deterioradas, cables expuestos, exceso de fuentes de calor para un área determinada, sobrecarga de un circuito. Aumenta el riesgo de incendio en bodegas con exceso de papelería y material inflamable.

El descuido en el uso y mantenimiento de equipos en la oficina.

La bodega presenta vulnerabilidad de incendio por la cantidad de materiales.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

PLAN DE ACCIÓN

ANTES DE LA EMERGENCIA

Antes de la emergencia se debe trabajar en prevención, mitigación y preparación del personal para enfrentar la emergencia. La prevención consta de una serie de medidas para evitar que un evento provoque una emergencia. La mitigación es la aplicación de medidas para reducir los efectos que provocaría la ocurrencia de un evento. Finalmente, la preparación es la etapa en que se planifican y organizan las acciones de respuesta a una emergencia que no se puede evitar. Se aplican las acciones de mitigación y se prepara a las diferentes brigadas (prevención y combate de incendios, evacuación, primeros auxilios, vigilancia) para la respuesta pronta y adecuada al evento.

ORIGEN NATURAL

Sismos

Edificios: Asegurar y sujetar estructuras y muebles pesados, dentro y fuera de la oficina.

Revisar periódicamente el edificio y pasillos para asegurarse que todos los estantes y muebles estén sujetos y no halla objetos mal ubicados que puedan impedir el tránsito.

Conocer y practicar el plan de evacuación, para que los empleados identifiquen las rutas de salida seguras. La señalización en cada edificio es vital para una evacuación.

Las puertas de seguridad deben abrir fácilmente, para lo cual se revisarán periódicamente.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



TURISMO I SAC



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Es importante saber dónde están localizadas las llaves del agua, gas y caja de electricidad para cerrarlas y desconectar en caso de emergencia.

Se debe conocer la ubicación y uso de extintores de incendio y botiquines de primeros auxilios.

Ejecutar simulacros de acción y evacuación en caso de sismo.

Tsunami

- ✓ En distintos sectores de los cinco kilómetros del mar miraflorentino, a través de banners, paneles y carteles, la Municipalidad detalla la ubicación de tres escaleras de salida y de la vereda de evacuación para peatones, situados a la altura de las playas Los Delfines, Punta Roquitas y Makaha, así como de la subida al puente Armendáriz.
- ✓ En caso de alerta de tsunami, manténgase informado y listo para actuar.
- ✓ Aprenda a apagar correctamente los suministros de agua, gas y electricidad.
- ✓ Reúna previamente a su familia para definir un plan de emergencia en caso de tsunami.
- ✓ Capacítese junto a sus compañeros de trabajo para la preparación de brigadas.
- ✓ Mantenga siempre a la mano un botiquín de primeros auxilios.
- ✓ Tenga a su disposición una linterna y una radio, con baterías de repuesto.
- ✓ Cuento con una reserva de comida no perecible y muchas botellas de agua.
- ✓ Prepare una mochila con artículos de primera necesidad y ropa de abrigo.
- ✓ Participe en todos los simulacros.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



TURISMO I SAC

CAUSADOS POR LA ACCIÓN HUMANA



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Incendios

El fuego es uno de los grandes asesinos en todo el mundo. El trabajo se vuelve seguro cuando cada uno de nosotros puede identificar las clases de incendios y la forma de prevenirlos. La preparación general para emergencias de incendios primero se da con el conocimiento de las vulnerabilidades. La mitigación dependerá de ese conocimiento, de la capacitación de las brigadas de incendio y evacuación. Contar con extintores adecuados al tipo potencial de incendio, detectores de humo e hidrantes en buen estado son también buenas medidas.

Debe haber señalización en la oficina ubicando puertas de emergencia, salidas y rutas de escape.

Todas las instalaciones eléctricas deben estar entubadas y los dispositivos (apagadores, lámparas, panel de distribución) a prueba de explosiones.

Debe haber extintores de incendio y el personal debe saber ubicarlos y utilizarlos.

Se debe prestar atención a todos los equipos (impresoras, computadoras, etc.). Esto implica que cada responsable se preocupe por su correcto uso, mantenimiento y muy importante que se apaguen en horas no laborales.

Se debe preparar el protocolo de acción para la preparación de las tuberías de agua a la llegada de los Bomberos. Este protocolo debe ser asignado al personal de mantenimiento y ensayado.

Debe haber copia de todas las llaves de la empresa identificadas. En caso de emergencia corresponderá a los vigilantes localizar las llaves del lugar de la emergencia, en caso de ser necesitadas.

Ejecutar simulacros de acción y evacuación en caso de incendio.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



TURISMO I SAC

DURANTE LA EMERGENCIA



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

ORIGEN NATURAL

Sismo

Durante el sismo se deben seguir las siguientes indicaciones:

Conservar la calma. Pensar con claridad qué es lo más importante en esos momentos. "No dejarse dominar por el pánico".

Evaluar su situación. Si está dentro de un edificio, permanezca ahí, a menos que haya cerca una salida libre y esté seguro que no corre peligro afuera. Si está fuera, permanezca allí.

Avisar a las personas a su alrededor que se cubran. Cuídese de los objetos que puedan caer.

Refugiarse a la par de un escritorio, mesa de madera u otro mueble fuerte si está en una oficina, donde haga un triángulo. Si no hay muebles, diríjase a la esquina de una oficina pequeña o pasillo.

Colocarse en cuclillas o sentado, agarrado del mueble, cubriéndose la cabeza y el rostro. Los marcos de las puertas no son necesariamente los lugares más seguros por el movimiento de abre y cierra de éstas y el hecho de que no sean tan fuertes como se esperaba.

Evitar acercarse a paredes, ventanas, anaqueles, escaleras y al centro de salones grandes.

Tsunami

- ✓ En caso de alarma de tsunami, prepárese para evacuar inmediatamente.
- ✓ Mantenga la calma, no salga corriendo y evite entrar en pánico.
- ✓ Active su plan de emergencia y siga las rutas de evacuación previamente establecidas.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



TURISMO I SAC



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

- ✓ Aléjese de la zona costera, debe desplazarse hacia un lugar que sea alto.
- ✓ Utilice la radio a pilas para mantenerse informado sobre lo que está ocurriendo.
- ✓ A través de la radio, siga las recomendaciones de los organismos de socorro.
- ✓ No olvide llevar consigo el equipo de emergencia previamente mencionado.
- ✓ Permanezca con sus compañeros en un lugar seguro, y ayude a calmar a los demás.

CAUSADOS POR LA ACCIÓN HUMANA

Incendios

Durante un incendio se deben seguir las siguientes indicaciones:

En caso de un fuego pequeño si la persona sabe accionar el extintor de inmediato tratará de apagar el incendio o solicitará ayuda.

Si la emergencia es mayor la persona que descubre el incendio dará la alarma de inmediato y se activará la cadena de comunicación.

Al escuchar la alarma de incendio todo el personal y visitantes deben evacuar la oficina, siguiendo el plan de evacuación descrito en la sección de procedimientos.

La brigada de incendios intentará apagar el fuego con el extintor adecuado si es un fuego pequeño.

En caso de no controlar el incendio llamar de inmediato a los Bomberos.

Un miembro de la Brigada de Incendios asignará una persona que reciba al Cuerpo de Bomberos y les haga indicación de la ubicación del evento, el tipo de materiales que se están consumiendo y la ubicación de las fuentes de agua cercanas (pozos y tanques).



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



TURISMO I SAC



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

El personal facilitará a un miembro de la brigada de incendios las llaves relacionadas al lugar del evento.

Se apagarán en el lugar del incendio todos los equipos que estén funcionando y se desconectarán todos los paneles eléctricos.

Se impedirá el ingreso de personas al lugar, con excepción de los grupos de apoyo.

Todas las líneas telefónicas deberán dejarse libres.

El equipo de la brigada de Primeros Auxilios se encargará de apoyar en caso de un herido.

Amenaza química y biológica

En caso de incendio proceder como se indica anteriormente.

En caso de derrame de una sustancia química líquida o sólida, se debe aislar el área con materiales absorbentes y cortar el flujo del producto.

Pueden ser arena, aserrín, tierra diatomea o estopa, o materiales absorbentes especiales.

El área debe ser evacuada por el resto del personal excepto el equipo de apoyo.

En caso de derrame de combustible se llamará al cuerpo de bomberos para el debido control del derrame. Se procede a aislar el área y evacuar la zona.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ

ORIGEN NATURAL

Sismo

- ✓ En caso de heridos, se ofrecerá primeros auxilios y se dará atención a las reacciones emocionales al evento. No se moverán las personas con heridas graves a menos que estén en peligro
- ✓ Evaluar los daños que pudieran presentarse en la construcción y determinar si su permanencia en la misma es segura o no. Para esta evaluación se recomienda contar con la opinión de un profesional en la rama de la construcción.
- ✓ Se verificará si hay escapes de gas. Si se detecta alguno, se procederá a cerrar la válvula del tanque de gas de inmediato.
- ✓ Revisar las llaves de paso de agua, gas y electricidad.
- ✓ Se tomarán precauciones con los cristales rotos. Use un radio portátil o de su auto para obtener información.
- ✓ No se utilizará el teléfono a menos que sea una emergencia.
- ✓ No se encenderán fósforos o cigarrillos.
- ✓ Si hay fuego o el peligro de que surja uno, se llamará a los bomberos. Si el incendio es pequeño se intentará apagarlo.
- ✓ No se tocarán las líneas del tendido eléctrico derribadas o los enseres eléctricos dañados.
- ✓ Se limpiarán derrames de sustancias químicas y líquidos inflamables.
- ✓ Se inspeccionarán con precaución las bodegas y lugares de almacenamiento.
- ✓ Las vías de acceso se limpiarán de escombros. El acceso/tráfico a las mismas se controlará hasta tanto se determine la seguridad de éstas.
- ✓ Estar al tanto de las indicaciones que brinde la Comisión Nacional de



+51-989003026



Turismo Inkaico



Turismo Inkaico



@Turismo_Inkaico

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaico.net



TURISMO I SAC



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

- ✓ Emergencia y los Comités Locales a través de los medios de comunicación.
- ✓ Cualquier información a terceros o prensa será otorgada únicamente por la Dirección.

Tsunami

- ✓ Verifique que sus compañeros se encuentren seguros y a salvo.
- ✓ No regrese a la zona costera hasta que las autoridades comuniquen que puede hacerlo.
- ✓ Manténgase muy atento, recuerde que puede haber varias olas en simultáneo.
- ✓ Si se encuentra atrapado avise mediante gritos, y si le es posible, celulares o teléfonos.
- ✓ Verifique el funcionamiento de sus teléfonos, y solo utilícelos en caso de emergencia.
- ✓ Esté atento a las recomendaciones de los organismos de socorro a través de la radio.
- ✓ Después del tsunami, la zona afectada estará inundada y será peligrosa, tenga cuidado.

CAUSADOS POR LA ACCIÓN HUMANA

Incendios

Después del incendio se procede a:

- ✓ En caso de heridos, se ofrecerá primeros auxilios y se dará atención a las reacciones emocionales al evento. No se moverán las personas con heridas graves a menos que estén en peligro.
- ✓ Evaluar los daños que pudieran presentarse en la construcción y determinar si su permanencia en la misma es segura o no. Para esta evaluación se recomienda contar con la opinión de un profesional en la rama de la construcción.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



TURISMO I SAC



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

- ✓ Revisar toda la red eléctrica para evaluar los daños y definir conexiones seguras.
- ✓ Verificar que las tuberías de gas y cilindros estén en buen estado y no halla fugas.
- ✓ Se limpiarán derrames de sustancias químicas y líquidos inflamables.
- ✓ Se inspeccionarán con precaución las bodegas y lugares de almacenamiento.
- ✓ Las vías de acceso se limpiarán de escombros. El acceso/tráfico a las mismas se controlará hasta tanto se determine la seguridad de éstas.
- ✓ No se utilizará ninguna línea eléctrica hasta que lo haya autorizado el electricista.
- ✓ Cualquier información a terceros o prensa será otorgada únicamente por la Dirección.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Ejecución del Plan

Las personas responsables de la ejecución del plan son las siguientes:

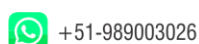
- ✓ Miembros de la Comisión de Emergencias
- ✓ Miembros de las Brigadas
- ✓ Además la colaboración de las siguientes entidades externas:
- ✓ Cuerpo de Bomberos
- ✓ Policía Nacional del Perú
- ✓ Hospital
- ✓ Ministerio de Salud
- ✓ Municipalidad de Miraflores

CAPACITACIÓN, ENSAYO Y EVALUACIÓN DEL PLAN

Una vez realizado el Plan de Emergencias se requiere de información y acción para que sea efectivo. El éxito en la aplicación del Plan estará en el entendimiento de todos que su principal objetivo es salvar vidas. El Plan de Emergencias debe tomar como base el entrenamiento de su gente, comenzando con un programa de comunicación del riesgo, donde se muestre a los trabajadores mediante un Programa de Inducción o Programa de Capacitación continua, sobre los diferentes riesgos de su área de trabajo. Deben definirse las funciones y responsabilidades de cada cual para que tenga utilidad el plan.

El Plan de Emergencias de la empresa debe actualizarse al menos una vez al año.

Deben tener igual una agenda de reuniones y capacitaciones y enviar sus observaciones. Corresponde a la Dirección General, finalmente, convocar a las reuniones, simulacros y evaluaciones.



Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



**TURISMO
I SAC**



WWW.TURISMOINKAIKO.NET
WWW.PERUTRIP.NET

Protocolo de Evacuación

Cuando sé de la voz de alarma todo el personal y visitantes deben iniciar el desalojo de la oficina. Siga las instrucciones del encargado de la Evacuación:

1. Forme una hilera hacia la salida más cercana a usted en el momento de la emergencia.
2. Camine siempre por su derecha.
3. Si se trata de un incendio y se presenta gran cantidad de humo se deberá avanzar a "gatas".
4. En caso de incendio antes de abrir una puerta sienta primero la temperatura, si está caliente, déjela cerrada y busque otra salida.
5. Debe tener especial cuidado con vidrios rotos, superficies calientes, objetos, etc.
6. No se devuelva por lo que dejó en su puesto de trabajo. Las pertenencias se reponen, las personas NO.
7. Al efectuar el desalojo todos deben dirigirse y concentrarse en el punto de reunión antes designado. De verse amenazado ese lugar se indicará otra alternativa.
8. El encargado de Evacuación, al llegar al punto de reunión debe hacer un inventario de las personas.
9. Los heridos serán llevados a un lugar seguro.
10. Todas las personas deben permanecer en el punto de reunión en espera de instrucciones.



+51-989003026



Turismo Inkaiko



Turismo Inkaiko



@Turismo_Inkaiko

Informes y Reservas:

Av. José Pardo 610, Tda. 4 Miraflores.

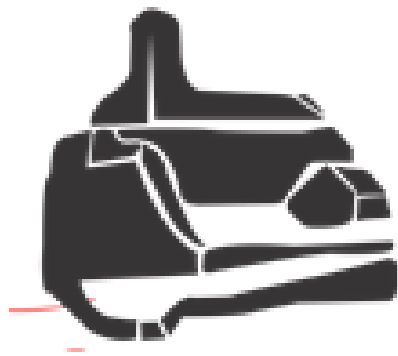
Tel: (511)-2426807, 4467500, 4464247, 4952302

e-mail: postmaster@turismoinkaiko.net



WWW.TURISMOINKAIKO.NET

PATROCINADOR OFICIAL DE LA MARCA PERÚ



Since 1980
Turismo[®]
INKAIKO
WHOLESALE TOUR OPERATOR

**FODA DE LA
AGENCIA
OPERADORA DE
VIAJES TURISMO
INKAIKO, TURISMO I
S.A.C.**

PREFACIO

En el siguiente análisis FODA de la empresa TURISMO I SAC, vamos a presentar las características mas importantes en los cuales se basará el accionar comercial de la empresa para los próximos años de actividades. Cabe resaltar que durante los 40 años de existencia de Turismo Inkaiko se han vivido los cambios más radicales en el mundo deviniendo en las crisis de, por ejemplo, en el Peru, la epidemia de la colera en los años de 1980; luego el desarrollo del terrorismo, la crisis económica y la hiper inflación, para pasar luego a la caída de las Torres Gemelas, entre otras, generando caos y confusión en el planeta.

Como resultado de estas crisis, en el Peru, el Turismo decayó drásticamente causando la quiebra de importantes Empresas de Turismo; sin embargo, Turismo Inkaiko capeo el temporal gracias a las previsiones empresariales tomadas por la Gerencia General.

Para estos siguientes años de permanencia en el mercado tenemos que desarrollar una estrategia basada en nuestras debilidades y fortalezas, basándonos en el análisis de estos elementos.

FORTALEZAS

- Brindar servicios seguros y confiables.
- Poseer una gran variedad de precios en nuestros paquetes turísticos.
- Contar con personal altamente capacitados en este rubro.
- Infraestructura adecuada y buena ubicación de la oficina de ventas.
- Excelentes relaciones comerciales con nuestros proveedores.
- Nuestro personal cuenta con experiencia en los viajes Nacionales e Internacionales, lo cual ayuda a dar información de primera mano a los clientes.
- Ser una agencia reconocida en el mercado turístico.
- Nuestros clientes están fidelizados siendo una fuente invaluable de referidos.
- Membresías Nacionales e Internacionales.

OPORTUNIDADES.

- Ser una de las principales agencias que incentiva el turismo en el Perú.
- Poder hacer alianzas con otras agencias del mismo rubro en los lugares aledaños.
- Participar en ferias grandes de turismo tales como: APAVIT, PROMPERU, MISTURA, PERU TRAVEL MART presentando sus productos.
- Tener la gran oportunidad de organizar eventos de mercado turístico tales como el WORKSHOP PAISES ANDINOS ya en su XXIII edición.
- El crecimiento del mercado turístico.

DEBILIDADES

- Carencia de alta tecnología en el web site www.turismoinkaiko.net
- Poca promoción en las redes sociales.
- Competencia con otras agencias de viajes.
- Tecnología emergente.
- Competencia desleal por la informalidad.
- Infraestructura de la oficina depreciada.

AMENAZAS

- El cambio climático.
- La crisis política.
- El tipo de cambio brusco que afecte nuestros estándares de precios.
- Ingreso de nuevas empresas en el mismo rubro, que cuentan con mayor manejo de tecnología avanzadas.