

Ciencias Contables y Administrativas

**Servicio de capacitación para funcionarios de Estaciones de
Servicios**

“CENTRO DE CAPACITACIÓN PM S.R.L.”

Paula Patricia Pereira Mauger

Asunción - Paraguay

2017

INDICE

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
EPÍGRAFE.....	6
CAPITULO I.....	10
1.1- Introducción a la idea del proyecto.....	10
1.2- Requerimientos Jurídicos de acuerdo al tipo de Sociedad a constituirse.....	12
CAPITULO II	21
2.1- Objetivo General de la Investigación.....	21
2.2- Objetivos y requerimientos.....	21
2.3- Diseño de investigación y fuente de datos.....	24
2.4- Desarrollo del procedimiento de recolección de datos.....	25
2.5- Determinación de la Muestra	35
2.5.1- Definir la población.....	35
2.5.2- Definir el Marco muestral.....	35
2.5.3- Determinar el tamaño de la muestra	58
2.5.4- Seleccionar el procedimiento a ser utilizado	59
2.6- Codificación y tabulación	60
2.7- Análisis de Datos	64
2.8- Conclusión/ informe.....	82
2.9- Valorizar el costo de la investigación de mercados.....	82
CAPITULO III.....	83
3.1- Análisis de macro segmentación.....	83
3.1.1- Mercado de referencia	83
3.1.2- Misión.....	83
3.1.3- Visión.....	84
3.2- Análisis de micro segmentación	84
3.3- Análisis de la demanda	85
3.3.1- Cálculo de la demanda global.....	85
3.3.2- Cálculo del mercado potencial absoluto.....	86
3.3.3- Cuota de Mercado.....	87
3.4- Análisis de fuerza competitiva de Porter	88
(F1) Poder de negociación de los Compradores o Clientes	89
(F2) Poder de negociación de los Proveedores o Vendedores.....	91
(F3) Amenaza de nuevos competidores entrantes.....	92
(F4) Amenaza de servicios sustitutos.....	93
(F5) Rivalidad entre los competidores.....	94
3.5- Evaluación de la estrategia de la matriz de Ansoff.....	96
CAPITULO IV.....	98
4. Plan de Marketing	98
4.1- Análisis situacional	99
4.2- Objetivos, Estrategias, Plan de Acción, Costo de Promoción, Proyección, Cronograma de promociones.	111
CAPÍTULO V	118

5.1- Lineamiento Estratégico	118
5.2- Plan de administración.....	119
5.2.1- Análisis Situacional- Matriz FODA	119
5.2.2- Objetivos, Estrategias, Plan de Acción, Cronograma de tiempo de ejecución.....	125
5.3- Estructura Organizacional.....	128
5.3.1- Organigrama	128
ORGANIGRAMA DE CENTRO DE CAPACITACION PM S.R.L.....	129
5.3.2- Layout.....	132
5.3.3- Manual de Funciones.....	134
5.3.4- Manual de Procedimientos	151
5.3.5- Flujograma.....	157
5.3.6- Recursos Humanos.....	160
5.4- Plan de Cuentas.....	164
5.5- Aspecto Económico- Indicadores Económico.....	169
CAPÍTULO VI.....	171
PLAN FINANCIERO DE LA EMPRESA.....	171
INFORME PLAN FINANCIERO	192
CONCLUSIÓN.....	193
RECOMENDACIÓN.....	194
BIBLIOGRAFIA.....	195
ANEXO.....	198

INTRODUCCIÓN

El servicio a prestar es la capacitación a funcionarios de Estaciones de Servicios de los diferentes emblemas en Paraguay, en los lugares de trabajo de los clientes.

Hoy el trabajo en una Estación de Servicio es mucho más que despachar combustible, implica conocer los productos, saber de informática y desarrollar conocimientos que antes no se requerían.

Nuestro compromiso es aportar la capacitación, hacer que podamos desarrollar las competencias para que el servicio sea de calidad.

Teniendo en cuenta que APESA (Asociación de Propietarios y Operadores de Estaciones de Servicios), nuclea a 2.300 empresas asociadas, y en promedio cada una de ellas emplea aproximadamente a 10 personas, en la que se busca mejorar las competencias profesionales de los trabajadores que se encuentran actualmente prestando sus servicios en los diferentes emblemas que forman parte del gremio.

La finalidad es brindar cursos de excelentes contenidos, impartidos a través de una metodología moderna orientada principalmente a que el funcionario realice aquellas actividades que luego encontrará en su lugar de trabajo, de forma dinámica, y fundamentada principalmente en la realización de las actividades de forma práctica, complementada solamente con aquellos conocimientos teóricos que contribuyen al mejor desempeño profesional. A continuación, se presenta la lista de los módulos con lo que se cuenta en el Centro de Capacitación:

Módulo I: Operaciones Seguras en Estaciones de Servicios

Módulo II: Frenteo y vencimientos de los productos

Módulo III: Atención al Cliente

Módulo IV: Manipulación de alimentos

Módulo V: Liderazgo

Módulo VI: Estrategias y técnicas de ventas

Módulo VII: Manejo de valores y detección de billetes falsos

Módulo VIII: Cajero

Módulo IX: Contabilidad Básicas

Módulo X: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de nuestra Estación de Servicio.

Módulo XI: Madurez Profesional

Módulo XII: Habilidades básicas de comunicación