

DIPLOMATURA UNIVERSITARIA PROFESIONAL PARA EMPLEADOS DE ESTACIONES DE SERVICIO Modalidad Virtual

Coordinadora: Ing. María Inés Jatib

Subcoordinador: Horacio Repetto

Equipo Docente:

Daniel Velinsone

Gabriel Barone - Horacio Ceballos

Ana María López

Fundamentación modalidad a distancia:

La Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF), al proponer la creación de una Diplomatura para empleados de estaciones de servicio y expendio de combustibles, con modalidad a distancia, responde a una clara y amplia necesidad del sector que por sus características se haya disperso en toda la geografía nacional. La captación y escucha de dicha necesidad por parte de UNTREF tiene que ver con el creciente involucramiento de la misma en procesos de desarrollo local y en la interrelación con instituciones intermedias como cámaras de estaciones de servicio, mutuales de empleados y con las organizaciones sindicales que desde un primer momento han bregado por la capacitación de sus afiliados a efectos de su permanente ascenso social y consolidación de una carrera laboral dentro de este rubro tan especial. Cada vez más es necesario contar con idóneos y profesionales debidamente capacitados que puedan y sepan desempeñarse pertinentemente en estas organizaciones comerciales.

A su vez, la visualización de esta Universidad como potencial proveedor de las formaciones requeridas, teniendo en cuenta sus propuestas educativas, especialmente en energía, seguridad laboral y sistemas de calidad.

Esta diplomatura tiene una organización modular que en su conjunto comprende una diplomatura que respeta como contenidos mínimos la formación basada en Competencias según Norma de Competencia Laboral N° de registro: 21941223 del Ministerio de Trabajo de la Nación y que se enmarca en el Sistema Nacional de Formación Continua y Certificación de Competencias que aporta coherencia lógica a las demandas sectoriales identificadas y validadas en diálogo social, recogidas por la Formación Profesional para la calificación y/o recalificación de los trabajadores en las competencias que les son requeridas.

Marco Contextual:

Durante estos últimos años, el área de estaciones de servicio ha complejizado y ampliado el conjunto de requerimientos en torno a las funciones que deben desarrollar los empleados. Paralelamente, el desarrollo de nuevas tecnologías en lo referido a productos y equipos de operación tiene un impacto permanente sobre el trabajo del sector, generando la necesidad de mayor capacitación. Las exigencias actuales vuelven prioritario contar con un caudal de habilidades y conocimientos básicos que abarquen una multiplicidad de tareas y funciones a ser desempeñadas en todos los sectores de las estaciones de servicio.

Dichas exigencias se vinculan fundamentalmente con la gestión de procesos administrativos básicos y la organización de los procesos de venta de combustibles líquidos y GNC, como así también del sector de Minimercado y del Centro de Lubricación, el manejo efectivo de las normas de seguridad vigentes, la atención y satisfacción de las necesidades del cliente en las diversas áreas de la estación, la promoción de la venta de productos y servicios, entre otros aspectos. Considerando, asimismo, que la empresa ha desarrollado y está desarrollando SGC (Sistema de Gestión de Calidad) así como aspira a futuro a la implementación del PNC (Premio Nacional de la Calidad), siendo el empleado de las estaciones de servicio el que tiene el contacto directo con el cliente por lo que debe tener conocimiento sobre el compromiso de la empresa en este sentido. Por tal circunstancia, la profesionalización y capacitación de aquellas personas que se desempeñan en el sector como así también de quienes deseen insertarse en el mismo se ha vuelto una necesidad fundamental.

La actual oferta de capacitación en este sentido es escasa en cuanto a su cobertura geográfica, dejando limitado el acceso a la mayoría del personal de estaciones de servicios que por su distribución geográfica, solo podrían acceder a este tipo de capacitación bajo la modalidad Virtual o a distancia.

Marco Pedagógico:

Tal como queda definido en el documento guía para la capacitación de empleados de estaciones de servicio elaborado por el Ministerio de Trabajo de la Nación, los propósitos clave que guiarán el desempeño del rol son:

- Gestionar los procesos administrativos, organizar los procesos de venta, vender y promocionar combustibles líquidos y/o gaseosos, lubricantes y accesorios de acuerdo a normas de seguridad vigentes y procedimientos definidos por el operador.
- Gestionar la organización del espacio de trabajo, los procesos administrativos básicos, organizar procesos de venta y brindar el servicio de lubricación de acuerdo a normas de seguridad vigentes y procedimientos definidos por el operador.
- Gestionar procesos administrativos, organizar procesos de venta, vender y promocionar la venta de productos de acuerdo a normas de seguridad vigentes y procedimientos definidos por el operador para el rol de empleado de mini-mercado.

- Conocer los procesos de mejora continua, formar parte de los equipos de calidad de la empresa, identificar los clientes y proveedores, conocer la responsabilidad propia en el proceso, reconocer la responsabilidad en el cuidado del ambiente y responsabilidad social.
- Identificar e interpretar el uso de las buenas practicas.

Campo Ocupacional:

La capacitación está destinada a lograr consolidar los conocimientos necesarios para el desempeño de los siguientes roles laborales:

- **Vendedor de playa**

- Organiza el espacio de trabajo y gestiona los procesos administrativos básicos de las operaciones de venta de combustibles, lubricantes y accesorios, considerando los procesos definidos por el operador.
- Vende Gas Natural Comprimido (GNC), lubricantes y accesorios de la estación de servicio de acuerdo a los procedimientos definidos por el operador y a las normas de seguridad vigentes.
- Vende combustibles líquidos, lubricantes y accesorios de la estación de servicio de acuerdo a los procedimientos definidos por el operador y a las normas de seguridad vigentes. Operador de centro de lubricación
- Gestiona la organización del espacio de trabajo y los procesos administrativos básicos del centro de lubricación, considerando los procedimientos definidos por la empresa.
- Brinda servicio de lubricación, asesora y ofrece al cliente lubricantes, accesorios, servicios y efectúa las operaciones del centro de lubricación utilizando las pautas definidas por la empresa.

- **Empleado de mini-mercado**

- Gestiona procesos administrativos básicos de las operaciones de venta de productos, considerando los procedimientos definidos por el operador.
- Organiza procesos de venta de productos, vende y promociona productos del minimercado utilizando las pautas definidas por el encargado del negocio o responsable general del establecimiento y aplicando la normativa.

- **Comunes a los tres roles**

- Entiende y aplica los conceptos de atención al cliente con calidad y eficiencia en cada una de las tareas que les compete.
- Realiza las actividades con compromiso con los clientes internos y los proveedores.
- Conoce los procedimientos propios y de los otros servicios y operaciones de la playa.
- Conoce los cuidados aplicables a las Buenas Practicas de la Playa.

Estructura Curricular:

- **MÓDULO 1:**

Venta de combustibles líquidos y GNC. Este módulo se centrará en la atención al cliente, a su asesoramiento técnico y a la promoción de productos disponibles en la playa y otros sectores de la estación de servicio. Se presentarán temáticas relacionadas con la imagen y percepción de la estación de servicio, métodos de venta y al mismo tiempo las modalidades de pago y manejo del dinero efectuados por el vendedor de playa. Se destacarán específicamente aspectos referidos al conocimiento del funcionamiento de aforadores, mangueras, surtidores, picos e islas; y procedimientos de venta de combustibles líquidos y GNC.

MÓDULO 2:

Seguridad e higiene de la estación de servicio. Bloque I: Normativa de seguridad de la estación de servicio. En este bloque se abordan conocimientos referidos a la presencia y correcto estado de elementos de extinción (clasificación y tipos), cartelería obligatoria, rol de incendio y elementos de protección personal (vestimenta). Se profundizará también en las normas de seguridad relativas al despacho de combustibles a vehículos. Se analizará el tetraedro y clases de fuego. Además se abordarán acciones para el cuidado del medio ambiente y la protección del trabajador y de las personas que concurren a la estación de servicio. Bloque II: Primeros auxilios. Concepto de primeros auxilios. Prevención de accidentes. Procedimientos ante emergencias. Accidentes comunes.

MÓDULO 3:

Operaciones en la playa de la estación de servicio. En este módulo se abordarán aspectos referidos a la recepción de combustibles líquidos. Se trabajarán también los controles operativos en el circuito de GNC (control de compresores) considerando que ambos procedimientos serán efectuados por el empleado en caso de delegación expresa del supervisor de la estación y/o propietario. Higiene en la playa. Capacidades para ordenar y mantener limpia la playa y otros sectores de la estación -islas, exhibidores y productos, paneles de surtidores, rejillas perimetrales, sanitarios, entre otros- de acuerdo a los procedimientos del establecimiento e indicaciones del operador.

MÓDULO 4:

Procesos administrativos básicos de las operaciones de venta. Capacitará sobre las tareas de apertura y cierre de cada turno laboral según procedimientos definidos para cada sector de la estación. Utilización de planillas y procedimientos específicos de acuerdo al sector y aplicación de herramientas específicas de PC, simulando el sistema

administrativo de las estaciones de servicio. Procedimientos de facturación (según tipo de cliente), recepción de productos, cobranza y manejo del dinero.

MÓDULO 5:

Rol del empleado de minimercado. Capacidades correspondientes al conocimiento y utilización de maquinarias específicas del área: heladeras, cafeteras, tostadoras, microondas. Verificación de stock, reposición y exhibición de productos. Exhibición de precios y promociones ofrecidas. Ingreso de stock al sistema de administración. Procedimientos de recepción de proveedores y control de mercadería recibida. Ubicación de productos en góndola/depósito. Asesoramiento, venta y atención al cliente en el sector. Higiene en el minimercado. Capacidades para efectuar la limpieza de heladeras, góndolas, mostradores, exhibidoras, mesas, sillas, pisos y otras maquinarias presentes en el área de acuerdo a los procedimientos definidos por la empresa. Normas bromatológicas, cadena de frío.

MODULO 6:

Calidad del Servicio y Mejora Continua Atención al cliente. Atención al proveedor. Provision del servicio. Conocimiento de los procesos de playa. Conocimiento de los SGC de la empresa. Certificaciones de la empresa. Recepción de mercaderías. Controles. Mejora continua. Buenas Prácticas de Operación y Servicio. Compromiso con la Calidad y el cuidado del ambiente. Respeto por el Capital Humano. Cobertura de Riesgo y Responsabilidad social y empresaria - Control y Autocontrol . Auditorías. Conceptos. Tipos.

Carga Horaria: Cada Módulo: 30 horas

Duración y Condiciones para aprobar la diplomatura:

La Capacitación se realizará en el transcurso de seis meses. Para lograr el título de diplomatura se deberán aprobar 5 de los 6 módulos.

Los Módulos 1, 2, 3, 4 y 6 son obligatorios.