



**Diplomado Administración y
Prevención de Pérdidas en Retail**

Fundamentación Técnica

Hoy en día, la delincuencia a nivel Latinoamericano esta evolucionando, usando nuevas técnicas de robo, que terminan afectando a las organizaciones, generando un alto impacto en su operación; sin embargo, algunas organizaciones estan generando cambios al interior de sus procesos que permiten mitigar y anticiparse a este tipo de riesgo.

Especialmente las empresas de retail enfrentan amenazas internas y externas que deben ser identificadas y tratadas de manera preventiva y efectiva, para que la operación pueda ser positiva, es decir, centros comerciales, grandes cadenas de supermercados, y otras organizaciones que participan en este modelo de negocio, necesitan personas que entiendan las amenazas, identifiquen los riesgos y puedan desarrollar planes de acción que permitan mitigar estos riesgos hasta llegar al nivel de aceptación de las pérdidas.

Objetivo General

Al término del Diplomado los alumnos podrán identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos por pérdidas que se puedan producir en el mercado del retail. Dichas pérdidas pueden incluir robos en tiendas, el robo de empleados, el fraude, el robo de proveedores y las pérdidas por errores de administración.

Objetivos Específicos

- Confeccionar Programas de Prevención de pérdidas cuyo origen sea de carácter natural, accidental o social.
- Crear matrices de análisis de riesgos para probables pérdidas.
- Ejecutar auditorías de gestión y cumplimiento para la detección temprana de las pérdidas.
- Poner en ejecución Planes De Emergencia.
- Crear, mantener y desarrollar relaciones interpersonales y trabajo en equipo.

Desarrollo de la Actividad

130 horas cronológicas, en modalidad E-Learning (Asincrónico), las clases se desarrollan en la Plataforma E-Learning de la universidad de manera profesional y acorde a la normativa vigente.

Plan de Estudio		Modalidad
I	La Industria del Retail y Elementos de Gestión de Empresas	E-Learning
II	Seguridad Física	E-Learning
III	Prevención de Pérdidas	E-Learning
IV	Prevención de Riesgos	E-Learning
V	Gestión de Riesgos y Auditorías de Cumplimiento	E-Learning
VI	Liderazgo para el Control y Mejora de los Procesos	E-Learning

Dirigido a:

A todas aquellas personas que se desempeñan en el área de logística y retail, cuyo interés sea optimizar los recursos, activos y utilidades de una organización, actualizar o formalizar conocimientos con un enfoque integral, práctico y moderno, en estrecha conexión con la estrategia de negocios y los procesos de cambio de la organización.

Metodología de Estudio

- Clases E-Learning (Asincrónico)
- Discusión de textos científicos
- Estudios de casos
- Foro y Zoom a través de la plataforma

Requisitos de Ingreso

- Certificado de título profesional, otorgado por una institución de educación superior del Estado o reconocida por éste.
- Curriculum vitae.
- Copia de cédula de identidad.

Requisitos de Aprobación

Para aprobar el diplomado, el alumno debe cumplir con lo siguiente:

- Mínimo de asistencia del 75%
- Aprobar cada módulo con nota mínima 5.0

Contenido

MÓDULO I: LA INDUSTRIA DEL RETAIL Y ELEMENTOS DE GESTIÓN DE EMPRESAS

Describir e identificar la industria asociada al retail y los elementos de gestión y seguridad influyentes en los resultados del negocio.

- El retail y su entorno.
- Análisis de la industria.
- Conceptos generales de gestión de negocios.
- Seguridad en Retail.
- Ley del Consumidor.
- La función logística en el retail. El rol de la logística en el negocio.
- El impacto de una eficiente logística en los proveedores y clientes.
- Taller de aplicación.

MÓDULO II: SEGURIDAD FÍSICA

Estructurar sistemas de seguridad física con Integración de Subsistemas.

- Introducción
- Seguridad Institucional, Seguridad Corporativa, Sistemas de Seguridad.
- Barreras; Control de accesos. Sistemas de Seguridad Electrónica en Retail; Protección de Personas.
- Sistema de Comunicación y Enlace.
- Identificación de modalidades delictivas
- Planes de acción y dispositivos de seguridad
- Confeccionar programas de seguridad.
- Taller de aplicación

MÓDULO III: PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS

Conocer el desarrollo histórico del negocio Retail. Conocer y comprender el concepto de brecha y su influencia en el desarrollo del negocio. Conocer y aplicar técnicas de prevención de pérdidas.

- Retail, Negocio del Futuro (USA 1879) Familias de Riesgo en el Retail
- Shoplifting (Robo en Tiendas) La Brecha en el Retail
- Vulnerabilidades en los Procesos
- Impacto de la Brecha en el Margen Comercial CPTED Aplicado al Retail
- La merma, Análisis y Relación con la Venta
- Manejo y Analisis de Datos
- Taller de Aplicación

Contenido

MÓDULO IV: PREVENCIÓN DE RIESGOS

Conocer la problemática de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales. Conocer y aplicar ley 16.744 y sus reglamentos. Conocer las formas de identificación permanente de peligros, evaluar riesgos y tratamiento. Conocer y aplicar planes de emergencia y evacuación.

- Ley 16.744 Accidentes del Trabajo y Enfermedades
- Profesionales Decretos 40, 54, 67 y 594.
- Causas y Consecuencias de Accidentes. Técnicas Preventivas (Observaciones, Inspecciones y A.S.T.); Investigación de Incidentes.
- Protección Contra Incendios. Programas Preventivos. Control De emergencias Planes De Emergencia Y Evacuación.
- Taller de aplicación.

MÓDULO V: GESTIÓN DE RIESGOS Y AUDITORÍAS DE CUMPLIMIENTO

Conocer herramientas para la gestión de los riesgos influyentes en las pérdidas, así como técnicas para planificar y ejecutar auditorías de cumplimiento, con el objeto de corregir y prevenir las pérdidas.

- Definiciones de riesgo e incertidumbre, tipos de riesgos. Roles y responsabilidades para gestión del riesgo.
- Directrices de la Norma ISO 31000 para la gestión de riesgos.
- Fuentes de generación de riesgos. Causa y efectos de los riesgos.
- Matriz de evaluación del riesgo.
- Planes de Contingencia. Monitorización y control de riesgos.
- Conceptos sobre auditorías. Planificación y objetivos de la auditorías.
- Relevamiento de información para ejecutar la auditoría.
- Ejecución de la auditoría y herramientas de aplicación.
- Perfil y características del auditor.
- Informes de la auditoría y tratamiento de los hallazgos.
- Herramientas para el manejo de no conformidades.
- Taller de aplicación.

Contenido

MÓDULO VI: LIDERAZGO PARA EL CONTROL Y MEJORA DE LOS PROCESOS

Desarrollar habilidades y prácticas de un liderazgo efectivo en la organización, para un buen manejo de situaciones concretas relativas a la supervisión. Identificar y practicar métodos de trabajo en equipo que permitan un trabajo productivo y una mayor satisfacción de los colaboradores del equipo. Manejar herramientas para el control y la mejora de los procesos, desde el punto de vista de las pérdidas.

- Definición de Liderazgo, ¿El líder Nace o se Hace?
- Estilos de Liderazgo, Liderazgo Situacional.
- Rol del supervisor: sus funciones, sus responsabilidades. Planificación, organización, coordinación y control.
- Aplicación en terreno. Supervisión del cumplimiento de los procedimientos. Motivación de la fuerza de trabajo.
- ¿Qué nos motiva?, necesidades y valores de las personas, ¿qué queremos?, ¿hacia dónde vamos?, Como alinearse bajo los valores de la organización. ¿Motivar o incentivar? Fomentando la auto motivación.
- El ambiente de trabajo, la importancia de las personas. Aplicación de inteligencia emocional para relacionarse con el equipo.
- Reconocer el aporte de cada persona al equipo. Fomentar el espíritu grupal. Etapas de crecimiento de un equipo. Pasos en la formación de equipos motivados.
- Compromisos a largo plazo. Camino al éxito. ¿Qué es el conflicto?
- Visión tradicional versus visión moderna.
- Aprovechar el conflicto como una oportunidad.
- Análisis y control de procesos. Errores y fallas en los procesos.
- Mejora de procesos: herramientas y métodos. Taller de aplicación.

Ficha Técnica

Duración
130 horas

Todos los programas están sujetos, en cuanto a su apertura y fecha de inicio, al logro de la matrícula mínima requerida.

La Universidad Bernardo O'Higgins se reserva el derecho de hacer modificaciones en cuanto cuerpo docente y calendarización de los programas. Los cursos y diplomados no generan grado académico.



Dirección de Capacitación

capacitacion@ubo.cl / +56 224772222

General Gana 1702, Edificio Rondizzoni I, Santiago



[/uboeducacioncontinuyacapacitacion](#)



[/uboeducacion](#)



[/company/ubo-educación-continua-y-capacitación](#)



 <p>Comisión Nacional de Acreditación CNA-Chile</p>	<p>UNIVERSIDAD ACREDITADA NIVEL AVANZADO</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>GESTIÓN INSTITUCIONAL</i>• <i>DOCENCIA DE PREGRADO</i>• <i>VINCULACIÓN CON EL MEDIO</i> <p>4 AÑOS / HASTA NOVIEMBRE DE 2026</p>
--	---