

## DIPLOMADO ADMINISTRACIÓN Y PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS EN RETAIL

### FUNDAMENTACIÓN

Programa dirigido a especializar al personal para apoyar a la Gestión Institucional en su diseño y administración de la prevención de pérdida.

### OBJETIVO GENERAL

Al término del diplomado los alumnos estarán en condiciones de administrar los recursos humanos y técnicos de una Gerencia o área del establecimiento comercial bajo un perfil de prevención de pérdidas; Confeccionar Programas de Prevención de pérdidas cuyo origen sea de carácter natural, accidental o social; Poner en ejecución Planes De Emergencia; Crear, mantener y desarrollar relaciones interpersonales y trabajo en equipo.

**DURACION** : 144 horas cronológicas

**DIRIGIDO A** : A todas aquellas personas que se desempeñan en el área de logística y retail, cuyo interés sea 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

- Clases expositivas e interactivas, donde el alumno realiza y responde preguntas al relator con apoyo de material audiovisual (PowerPoint, transparencias).
- Discusión y análisis colectivo de los principales tópicos con la ayuda del relator, con análisis de casos emblemáticos y ejemplos reales.
- Talleres, dinámicas de grupos y ejercicios prácticos, a ser desarrollados en grupos o en forma individual, de acuerdo a las materias tratadas.
- Lecturas de apoyo acordes a los tópicos tratados, las cuales serán entregadas en forma oportuna al inicio de cada módulo.

## REQUISITOS DE APROBACIÓN

Se realizará una evaluación al término de cada temática tratada y al final del curso cada alumno responderá en forma individual una pauta de evaluación en la que constatará los conocimientos adquiridos y las habilidades desarrolladas. Se evaluará con una escala de notas del 1 al 7, con nota 4.0 mínimos para aprobar y una asistencia de un 75%.

## PLAN DE ESTUDIO

### Módulo I: Legislación Aplicada

**Objetivo específico** : Conocer y aplicar los aspectos pertinentes de la Normativa Legal, en relación con los eventos o situaciones de ocurrencia dentro de su actividad.

Introducción

- Constitución Política Código Penal
- Normas Que Regulan Los Delitos Código Procesal Penal
- Ley Control De Armas Y Explosivos.
- Las Leyes De Seguridad Privada Transporte De Valores Disposiciones del Código del Trabajo.
- Ley Del Consumidor.

### Módulo II: Seguridad Física

**Objetivo específico** : Estructurar sistemas de seguridad física con Integración de Subsistemas. Confeccionar programas de seguridad.

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.

### Módulo III: Prevención De Pérdidas

**Objetivo específico :** 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
- PO v/s RIS

### Módulo IV: Prevención De Riesgos

**Objetivo específico :** 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.

### Módulo V: Gestión Y Control De Stock

**Objetivo específico :** Entender el modelo de negocio y el rol que cumple la Logística en dicho modelo. Determinar el rol que juega una eficiente gestión de stock para el negocio, teniendo presente aspectos de Abastecimiento y de Demanda. Desarrollar y aplicar una metodología para la mejora de sus actividades, con el objeto de fomentar el trabajo en equipo y proponer soluciones de mejoras. Aplicar distintas metodologías de control de stock dependiendo del criterio de importancia que estos tengan.

- El Rol de la Empresa en el Mercado
- Las nuevas exigencias de los clientes y los factores que motivan el cambio
- La Logística en la Empresa, el rol de la Logística en el Negocio

- El impacto de una eficiente logística en los proveedores y clientes
- La Gestión de Stock. La clasificación de Productos y sus criterios.
- La gestión de almacenamiento: Sistemas de Almacenaje.
- Criterios de Almacenaje
- Herramientas útiles para la gestión: Análisis pareto, Indicadores, criterios, diagramas de Flujo, entre otros. Estrategias de control de stock. Análisis de Problemas. Diagramas Causa Efecto
- Costos de No Calidad. Matriz de Prioridades. Definición de Objetivos. Análisis 80/20 Definición de Planes de Mejoras. Desarrollo de Plan de Mejoras

## Módulo VI: Liderazgo

**Objetivo específico :** 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 de comunicación, que les permitan manejarse positivamente en la resolución de los conflictos, fomentando el mejoramiento de las relaciones interpersonales.

- Definición de Liderazgo, ¿El líder Nace o se Hace?
- Estilos de Liderazgo, Liderazgo Situacional
- Estrezas claves para ser un buen líder.
- 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.
- Taller. Definición de Equipo, componentes primarios y secundarios. Grupos versus equipos, sus diferencias.
- 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.
- ¿Cómo mantener la autoestima alta?
- ¿Cómo mejorar las coordinaciones internas?
- 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?

Dirección de Capacitación, Universidad Bernardo O'Higgins.

Fono: 22 477 2224 / 22 477 2225 / 22 477 2226. Email: [capacitacion@ubo.cl](mailto:capacitacion@ubo.cl)

[www.ubocapacitacion.cl](http://www.ubocapacitacion.cl)

- Visión tradicional versus visión moderna
- Aprovechar El conflicto como una oportunidad.
- Elementos básicos y su naturaleza. Distinguiendo los problemas sustantivos de los emocionales.
- Qué es lo que desencadena un conflicto. Barreras en la solución de conflictos.
- ¿Qué es la comunicación? Orientación ontológica.
- Acciones lingüísticas que permiten manejar los conflictos, juicios, afirmaciones, declaraciones.
- Estados de ánimo y la solución de conflictos.
- Pasos a seguir en la administración de un conflicto.
- Estrategias para manejar el conflicto: Diferencias entre quejas y reclamos.
- Respuestas a un pedido. Prometo prometer, contra ofrecer, Ofrecer alternativas.
- ¿Cómo adquirir compromisos?
- Buscar el GANAR/GANAR.