

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.

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

Asistencia

Los participantes deben cumplir con un mínimo de asistencia del **75%** durante la realización del programa.

Evaluación

Los participantes deben obtener una calificación final igual o superior a **4,0** en la escala 1,0 a 7,0 para aprobar el programa.

Los participantes que cumplan con las exigencias del programa, recibirán un certificado de aprobación otorgado por la Universidad Bernardo O'Higgins.

Nota: Las personas que no cumplan con el requisito de aprobación no recibirán ningún tipo de certificación.

PROGRAMA

Conocer la realidad en que se encuentra inserta la organización y las bases de la competitividad y el rol que tiene como trabajador. Conocer y aplicar los principios y funciones de Administración, conocer y aplicar técnicas de planeación, organización, control y técnicas de dirección, conocer y aplicar políticas de recursos humanos.

- La globalización y las bases de la competitividad
- Correlación histórica de teorías y métodos de Administración. Los principios de administración.
- La planeación. Bases y naturaleza. Técnicas de planeación: carta Gantt, presupuestos.
- La organización: Lógica, estructuración. Los organigramas y su correlación con los principios de Administración.
- La dirección – Definición, historia, estilos de dirección. La motivación y el manejo de grupos. Cohesión en equipos de trabajo
- Integración de Recursos humanos: los cargos y perfiles, la importancia de los sistemas de selección, integración, mantención y desarrollo del RR.HH.
- Las técnicas de control y el sistema de información y comunicación en las organizaciones.

MÓDULO II: LEGISLACIÓN APLICADA

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 III: SEGURIDAD FÍSICA

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 IV: 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
- PO v/s RIS

MÓDULO V: 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

- Introducción
- 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 Evacuació

MÓDULO VI: GESTIÓN Y CONTROL DE STOCK

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 VII: LIDERAZGO

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
- Destrezas 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?
- 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.

STAFF DE RELADORES

JORGE LEE MIRA

Oficial de Marina ®. Relator Diplomado Seguridad Integral de Empresas, Universidad Bernardo O'Higgins, Gerente General de Segurmac S.A., Asesor de Seguridad y Prevención de Pérdidas. Relator en Administración de Riesgos, Control y Prevención de Pérdidas, en Universidad Bernardo O'Higgins, Universidad Mayor, Universidad Padre Alberto Hurtado. Asesorías para grandes empresas.

GIOVANI RIVANO JÉREZ

Ingeniero en Ejecución en Administración de Negocios, Universidad Bernardo O'Higgins

Magíster en Administración de Empresas (MBA), Universidad Alberto Hurtado.

Master of Science in Logistics and Supply Chain Management (Chile), ULSE de Bruxelles – EGEU Business School.

Programa Avanzado en Gestión de Operaciones, Logística y Cadena de Suministro, Universidad of Michigan

Lean Enterprise – Optimización de los Procesos de Operaciones, Logística y Abastecimiento y Certificate in Strategy and Innovation, Massachusetts Institute of Technology (MIT)

EDUARDO HERRERA VICENCIO

Administrador Público - Contador General. Director Escuela de prevención de Riesgos – Universidad Bernardo O'Higgins. Docente en Administración de Riesgos, Evaluación de Proyectos, Legislación Laboral, Prevención de Riegos – Universidad Bernardo O'Higgins y Universidad Equinoccial (Ecuador). Relator en materias de Legislación Laboral, Administración de Riesgos, Administración en Seguridad, Legislación Laboral – Universidad Bernardo O'Higgins.

HAYDEE RODRÍGUEZ GARRIDO

Educadora de Párvulos de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Diplomado en Supervisión, Planificación y Evaluación en Educación de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Ha impartido cursos en temas de Liderazgo y Supervisión, Trabajo en Equipo, Técnicas de Ventas, Telefónica y Atención de Público, Técnicas para Manejar el Estrés, Técnicas de Manejo de Conflictos, entre las empresas donde ha realizado cursos, se destacan Max Huber Reprotécnica, Central de Restaurantes Aramark, Farmacias Cruz Verde, Optimisa, CCAF Los Héroes, Universidad Bernardo O'Higgins, INP, Hospital del Trabajador, Indumotora, Preserco, OCT, Xerox (DTC), Sodimac, Prego, Ministerio de Educación, Soprole, Transbank, Guillermo Subercaseaux (IGS), Gestión Chile Ltda., Escuela de Comercio Santiago, Acorde S.A., Lucchetti, entre otras.

CARLOS CUEVAS QUINTANILLA

Experto en Seguridad Integral, título profesional Oficial de Ejército, Diplomado en Administración de Riesgos y Seguridad Integral de Empresas, Diplomado en gestión de Gerencia Pública, con vasta trayectoria como Asesor y Jefe de Seguridad de empresas y Jefe Departamento de Servicios Generales. Amplia experiencia en planificación, coordinación, implementación y control de sistemas y procedimientos de seguridad física, de personas, electrónica e información; extensa práctica en licitación, negociación, administración y seguimiento de contratos con proveedores de servicios generales; conocimientos en la implementación de sistema SAP referido a sistemas de atención a clientes y mesa de servicio e implementación sistemas de calidad (ISO 9001 – 2000); destreza en la conducción de equipos de trabajo orientados a obtener altos estándares de rendimiento y logro de resultados;

habilidad de capacitación y motivación de personal dependiente y probada capacidad para integrar equipos multidisciplinarios para el trabajo de proyectos conjuntos.

IVÁN FARÉS GALLARDO

Abogado, Universidad de Chile, Jefe de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior hasta el año 2009. Profesor en Derecho Comercial – Universidad Diego Portales, Derecho Económico – Universidad Andrés Bello, Derecho de Regulaciones

Económicas – Universidad Las Américas. Relator y Asesorías en Legislación de Seguridad, Legislación Laboral Universidad Bernardo O'Higgins, entre otras.

FICHA TÉCNICA

Código Sence : 1237936299
Duración : 144 horas cronológicas
Lugar de realización : Fábrica 1990, P°2 – Santiago (Metro Rondizzoni)
Consulte por descuentos y modalidades de pago

La Universidad se reserva el derecho a posponer fecha de inicio o suspender la actividad, si no hay la cantidad de alumnos mínimos.

Dirección de Capacitación



224772222 - 224772224 – 224772225 - 224772226



capacitacion@ubo.cl

www.ubocapacitacion.cl – www.ubo.cl

- Toda actividad de capacitación deberá inscribirse en SENCE con al menos 48 horas antes de la fecha de inicio del curso.
- Toda actividad de capacitación deberá inscribirse en SENCE con al menos 48 horas antes de la fecha de inicio del curso.
- Las actividades de capacitación o son conducentes a grado académico.
- Una vez iniciada la actividad de capacitación, no se aceptará la postergación del curso, ni se hará devolución del dinero.
- La Dirección de Capacitación de la Universidad Bernardo O'Higgins se reserva el derecho de posponer la fecha de inicio o suspender la actividad, si no hay la cantidad de alumnos mínimos.
- En cada actividad de capacitación, el alumno recibirá un material de apoyo, con los contenidos tratados en clases y con el reglamento interno de las actividades de capacitación, reglamento del alumno y derechos y deberes de Sence.
- Al término de la actividad se entregará un certificado de aprobación a los alumnos que cumplan con una asistencia mínima de un 75% y un promedio de notas igual o superior a 4.0, en escala de 1.0 a 7.0., además se les entregará un Diploma otorgado por la Dirección de Capacitación de la Universidad.
- Si un alumno debidamente inscrito no cumple con estos requisitos, y por consiguiente pierde el derecho a financiamiento de SENCE, no cabrá derecho a devolución de los montos cancelados a la Universidad y el contratante deberá hacerse cargo del pago del 100% del valor del curso para ese alumno si no existe un acuerdo previo. Si un alumno debidamente inscrito en las actividades de capacitación es retirado por el contratante, no cabrá devolución alguna de los montos cancelados por ese alumno.
- Mediante ficha de inscripción interna de la Dirección de Capacitación, orden de compra de la empresa o del Organismo Técnico Intermedio de Capacitación (OTIC) correspondiente, el cliente acepta los términos y condiciones establecidos en este documento.
- La Dirección de Capacitación de la Universidad Bernardo O'Higgins, realiza cursos cerrados a empresas, de acuerdo a sus necesidades de capacitación.