ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Seguridad en el Comercio y la Hostelería: Nociones Generales sobre Hurtos, Fraudes y Conflictos con la Clientela

4 ECTS | 100 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Amplía tu formación con nuestro Curso de Formación Permanente en Seguridad en el Comercio y la Hostelería, diseñado para profesionales que buscan proteger de manera eficaz los establecimientos abiertos al público. En ICUFOR comprendemos que la seguridad constituye un pilar estratégico para cualquier negocio del sector retail y hostelero, donde las pérdidas por hurtos, fraudes e incidentes con clientes representan un desafío constante que requiere conocimientos especializados.

A lo largo de esta formación abordarás contenidos esenciales como el marco jurídico aplicable, las tipologías y modus operandi de hurtos, la identificación de fraudes en medios de pago y devoluciones, así como técnicas profesionales de desescalada ante clientes conflictivos.

Duración
100 horas

Créditos
4 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer los fundamentos de la seguridad en el comercio y la hostelería, identificando las principales amenazas, riesgos y vulnerabilidades propias de cada sector.

Identificar las tipologías y modus operandi del hurto en establecimientos comerciales y hosteleros, aplicando estrategias de prevención, detección temprana y actuación ante su comisión.

Aplicar técnicas de desescalada e intervención profesional ante conflictos con la clientela, utilizando habilidades de comunicación asertiva y protocolos de respuesta adaptados a cada situación.

Diseñar protocolos de actuación ante incidentes de seguridad, incorporando procedimientos de coordinación con las fuerzas y cuerpos de seguridad y de gestión documental.

Dominar el marco jurídico y normativo aplicable a la seguridad en establecimientos comerciales y hosteleros, diferenciando los derechos, límites de actuación y responsabilidades del personal y del empresario.

Distinguir las modalidades de fraude en el comercio y la hostelería, desarrollando contramedidas y procedimientos eficaces para su detección y prevención.

Conocer los sistemas tecnológicos y las medidas de seguridad física aplicables a establecimientos, diferenciando sus tipologías, funcionalidades y criterios de implantación.

Desarrollar una cultura de seguridad organizacional en el establecimiento, implementando programas de formación continua y estrategias de mejora basadas en el análisis sistemático de incidentes.

Temario

01 Fundamentos de la seguridad en los sectores del comercio y la hostelería

1.1. Concepto y alcance de la seguridad en entornos comerciales y hosteleros
1.2. Características diferenciales de los sectores del comercio y la hostelería en materia de seguridad
1.3. Principales amenazas y riesgos en establecimientos abiertos al público
1.4. La cultura de seguridad como estrategia organizacional preventiva
1.5. Análisis de riesgos: metodologías básicas aplicadas al entorno comercial y hostelero

02 Marco jurídico y normativo aplicable a la seguridad en el comercio y la hostelería

2.1. Legislación general en materia de seguridad privada y protección del patrimonio empresarial
2.2. Normativa específica aplicable al comercio minorista y a la hostelería
2.3. Derechos y límites de actuación del personal del establecimiento ante situaciones delictivas
2.4. Responsabilidad civil y penal del empresario y del personal ante incidentes de seguridad
2.5. Protección de datos y derecho a la privacidad en la gestión de la seguridad comercial
2.6. Obligaciones documentales y de registro ante incidentes en el establecimiento

Temario

03 Hurtos en establecimientos comerciales y de hostelería: tipologías, modus operandi y prevención

3.1. Conceptualización del hurto en el ámbito comercial y hostelero
3.2. Tipologías de hurto según el perfil del autor y el contexto del establecimiento
3.3. Principales modus operandi y técnicas de sustracción en establecimientos comerciales y hosteleros
3.4. Indicadores y señales de alerta para la detección temprana de comportamientos de hurto
3.5. Estrategias de prevención del hurto en el punto de venta y en el área de servicio
3.6. Impacto económico del hurto en el comercio y la hostelería: la pérdida desconocida y su medición
3.7. Gestión de la situación tras la detección de un hurto: secuencia de actuación y buenas prácticas

Temario

04 Fraudes en el comercio y la hostelería: identificación, modalidades y contramedidas

4.1. Concepto y tipología general de fraude en los sectores comercial y hostelero
4.2. Fraudes relacionados con medios de pago en establecimientos
4.3. Fraudes en devoluciones, reclamaciones y garantías comerciales
4.4. El simpa y otras formas de impago deliberado en el sector hostelero
4.5. Fraudes internos: manipulación contable, descuentos indebidos y desvío de recursos por parte de empleados
4.6. Herramientas y procedimientos para la detección y prevención del fraude
4.7. Actuación ante la detección de un fraude: protocolo interno y comunicación a las autoridades competentes

Temario

05 Gestión de conflictos con la clientela: prevención, desescalada e intervención profesional

5.1. Naturaleza y origen de los conflictos con clientes en entornos comerciales y hosteleros
5.2. Tipología de clientes conflictivos y comportamientos disruptivos en establecimientos
5.3. Habilidades de comunicación para la prevención y resolución de conflictos con la clientela
5.4. Técnicas de desescalada y contención verbal ante situaciones de confrontación
5.5. Gestión de reclamaciones y quejas como herramienta preventiva de conflictos de mayor gravedad
5.6. Actuación ante situaciones de violencia física o amenaza grave en el establecimiento
5.7. Atención al bienestar emocional del personal tras incidentes conflictivos con clientes
5.8. Registro, análisis y seguimiento sistemático de incidentes con clientes

Temario

06 Sistemas tecnológicos y medidas de seguridad física en establecimientos comerciales y hosteleros

6.1. Diseño integral de la seguridad del establecimiento: enfoque combinado físico y tecnológico
6.2. Sistemas de videovigilancia: tipologías, ubicación estratégica y gestión de las grabaciones
6.3. Sistemas antihurto y de protección de mercancía en el punto de venta
6.4. Control de accesos, sistemas de alarma y medidas de seguridad física del establecimiento
6.5. Ciberseguridad básica aplicada a los entornos de comercio y hostelería
6.6. Mantenimiento, actualización periódica y evaluación de la eficacia de los sistemas de seguridad implantados

07 Protocolos de actuación, coordinación con fuerzas de seguridad y gestión integral de incidentes

7.1. Diseño e implantación de protocolos de seguridad adaptados a la tipología del establecimiento
7.2. Formación y sensibilización del personal como pilar fundamental de la política de seguridad
7.3. Coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y policías locales
7.4. Gestión documental de incidentes, cobertura aseguradora y mejora continua de la seguridad

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 4 créditos ECTS y 100 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06

Contenidos actualizados

Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07

El curso, por escrito

Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08

Autónomo, pero acompañado

Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09

Enseñanza adaptada

Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10

Estudio sencillo e intuitivo

Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

