

L U M B R E



Prevención de robos y seguridad en tienda

Materia: Seguridad en tienda · Academia de Pinturas Especializadas

31/10/2026

Antes de empezar

Objeto extra de la Academia de Pinturas Especializadas: como prevenir robos en tienda de pinturas, señales de alerta, actuación ante un sospechoso y protocolo post-incidente. La seguridad de las personas siempre va antes que la de los productos.

QUÉ APRENDERÁS

- Aplicar protocolos de prevención de robos, identificar conductas sospechosas y actuar ante incidentes de seguridad en las tiendas de Pinturas Especializadas sin poner en riesgo la integridad física de nadie.

Prevención de robos y seguridad en tienda



La seguridad en tienda no es desconfiar de los clientes: es proteger el producto para que este disponible para quien lo necesita.

En una tienda de pinturas como la empresa, conviven productos de alto valor (cubos de 15 L, esmaltes especiales, herramientas eléctricas) con un flujo continuo de clientes que entran, miran y salen. Esa combinación genera un riesgo real de robos y mermas.

La prevención de robos no significa tratar a cada cliente como un sospechoso. Significa **organizar la tienda, conocer las señales de alerta y tener un protocolo claro** para actuar sin poner en riesgo la integridad física de nadie. La seguridad de las personas (clientes y equipo) siempre va antes que la de los productos.

Regla numero uno: nunca confrontar

Si detectas un robo en curso, **nunca confrontes directamente al sospechoso**. No persigas, no acuses, no bloqueeas la salida. Tu seguridad y la de los clientes vale mas que cualquier producto. Observa, memoriza datos y avisa al responsable o a los servicios de seguridad si es necesario.

1 · Zonas de riesgo en la tienda

ZONAS DE RIESGO EN LA TIENDA

ALMACEN

- Acceso restringido
- Llaves controladas
- Inventario cerrado

CAJA

- Solo un empleado
- Arqueo diario
- Sin efectivo visible

EXPOSICION

- Productos caros arriba
- Vigilancia pasiva
- Control de salidas

CLAVES DE PREVENCIÓN

- Productos de alto valor (barnices, esmaltes especiales) en zona vigilada o cerrada
- La caja nunca queda sola: un empleado siempre presente
- Camaras visibles en entradas, almacen y caja (disuasión + prueba)
- Iluminación completa: los rincones oscuros son zonas de riesgo

Las zonas de riesgo son los puntos donde el producto de alto valor esta mas expuesto y la vision del equipo es menor.

Zonas de riesgo y medidas especificas

Zona	Riesgo	Medida preventiva
Entrada y salida	Ocultacion rapida de producto pequeño	Saludar a todo el mundo, contacto visual
Pasillos estrechos	Ocultacion entre estanterias	Reposicion frecuente, mantener orden
Zona de herramientas	Producto de alto valor sin vigilancia	Expositores cerca del mostrador
Almacen	Acceso no autorizado	Puerta cerrada, solo personal autorizado

Zona	Riesgo	Medida preventiva
Zona de mezclas/color	Producto abierto, distracción del empleado	Control visual desde mostrador
Cajas registradoras	Error de conteo, distracción	Cuadre diario, dos personas en horas punta

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE
EN LUMBRE

1. Como reducir el riesgo en cada zona



2 · Señales de alerta: que observar

PROTOCOLO ANTE UN ROBO: 5 PASOS

1

NO RESISTIRSE

La vida vale mas que el dinero. No hay producto ni caja que justifique una agresión.

2

OBSERVAR SIN MIRAR

Memorizar detalles: altura, ropa, senas, dirección de fuga. Sin mirar fijamente.

3

AVISAR INMEDIATAMENTE

Llamar al 112 en cuanto el agresor se aleje. No tocar nada de la zona afectada.

4

DOCUMENTAR TODO

Parte de incidencia, fotos, testimonios de clientes. Es material para el seguro y la policía.

5

REVISAR Y REFORZAR

Analizar que fallo: acceso, horario, vigilancia. Reforzar el punto debil antes de reabrir.

El protocolo no es acusar: es observar, memorizar datos y comunicar. La confrontación directa nunca es opción.

Hay comportamientos que, sin ser prueba de robo, merecen atención. No se trata de perfilar clientes (todos merecen el mismo trato), sino de **estar atento a conductas concretas**:

- Un cliente que mira constantemente al equipo en vez de a los productos.
- Alguien que se dirige a una zona concreta con prisa y sin mirar nada mas.
- Personas que llevan bolsas grandes o abrigo voluminosos en días de calor.

- Grupos donde uno distrae al empleado mientras otro se aleja con producto.
- Alguien que manipula etiquetas o cambia precios.

Ojo: ninguna de estas conductas es prueba de robo. Son señales para estar mas atento, no para acusar. Un cliente puede llevar un abrigo grande porque hace frio o puede tener prisa porque tiene una obra. La diferencia entre vigilancia y perfilamiento es el respeto.

Nunca perfilar por apariencia

La prevencion de robos se basa en conductas observables, no en apariencia, edad, nacionalidad o forma de vestir. Perfilar clientes genera quejas legitimas, pierde ventas y puede tener consecuencias legales. Observa lo que hacen, no como son.

3 · Protocolo de actuacion ante un incidente

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE
EN LUMBRE

2. Que hacer si detectas un robo en curso



4 · Medidas diarias de prevención

MEDIDAS PREVENTIVAS DIARIAS

APERTURA DE TIENDA

- Revisar camaras y alarmas activas
- Comprobar cierres y cerraduras
- Contar efectivo de caja anterior
- Verificar iluminacion completa
- Activar sistena de vigilancia

CIERRE DE TIENDA

- Arqueo de caja con dos testigos
- Retirar efectivo a caja fuerte
- Contar productos de alto valor
- Cerrar almacen con llave
- Activar alarma perimetral

Cada medida se registra en el parte diario. Sin registro, no hay evidencia de cumplimiento.

La prevención de robos es una rutina diaria, no una reaccion ante un incidente.

Checklist diario de seguridad

Momento	Accion	Quién
Apertura	Revisar que alarmas y camaras funcionan	Encargado
Apertura	Verificar que producto de alto valor esta en zona visible	Equipo
Durante la jornada	Saludar y ofrecer ayuda a cada cliente que entra	Equipo
Durante la jornada	Reposicion frecuente en pasillos estrechos	Equipo
Cierre	Conteo rapido de producto de alto valor	Encargado
Cierre	Verificar que almacen esta cerrado con llave	Encargado
Cierre	Activar alarma y verificar camaras	Encargado

El saludo como herramienta de prevención

Saludar a cada cliente que entra no es solo buena atencion: es la medida de prevención mas efectiva. Un ladrón que sabe que le han visto y que el equipo le presta atencion lo piensa dos veces. Y un cliente honesto se siente bienvenido. Ganas dos cosas con una sola accion.

5 · Registro y comunicacion de incidentes

Todo incidente de seguridad (tentativa de robo, producto encontrado reetiquetado, discrepancia de inventario) se registra por escrito. El parte incluye: **fecha y hora, descripcion del hecho, descripcion del sospechoso** (si aplica), **producto afectado, testigos y actuacion realizada**.

Este registro permite detectar patrones (robos recurrentes en una zona, en un horario, con una modalidad) y tomar medidas correctivas. Sin registro, cada incidente es un caso aislado; con registro, es informacion para mejorar.

Pon a prueba lo que sabes

3. Detectas que un cliente esta ocultando producto de alto valor entre la ropa. ¿Que haces?

- ☐ Le confrontas directamente y le exiges que lo devuelva
- ☐ Le persigues cuando sale de la tienda
- ☐ Te acercas y le ofreces ayuda comercial: "¿Te puedo ayudar a encontrar algo?"
- ☐ Llamas a la policia inmediatamente sin hacer nada mas

4. Si un cliente sale de la tienda con producto sin pagar, debes bloquear la salida y retenerle hasta que llegue la policia.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

5. Une cada zona de riesgo con su medida preventiva.

5.	Entrada y salida	-----
5.	Pasillos estrechos	-----
5.	Zona de herramientas	-----
5.	Almacen	-----

Opciones: Saludar a todo el mundo, contacto visual · Reposicion frecuente, mantener orden · Expositores cerca del mostrador · Puerta cerrada, solo personal autorizado

6. Clasifica cada acción según el momento del protocolo.

Elementos:

- Reorganizar producto de alto valor en zona visible
- Observar sin mirar fijamente
- Memorizar descripción del sospechoso
- Registrar el incidente por escrito
- Saludar a cada cliente que entra
- Revisar grabaciones de cámaras
- Ofrecer ayuda comercial al sospechoso

Antes del incidente	. . .
Durante el incidente	. . .
Después del incidente	. . .

7. Completa: La prevención de robos se basa en _____ observables, no en _____. Si detectas un robo en curso, nunca _____ al sospechoso. El parte de incidente incluye fecha, descripción del hecho, _____ del sospechoso, producto afectado y _____ realizada.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

8. Un compañero detecta a un sospechoso. Marca las frases que son errores.



ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

**9. Memoria:
zonas y medidas**

Empareja cada zona con su medida de prevención.



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN
LUMBRE

10. Tarjetas rápidas de seguridad



11. Un compañero dice: "Si veo a alguien con pinta de ladrón, le sigo de cerca por si acaso." ¿Que le dirías? ¿Que harías tu?

La prevención se basa en conductas, no en apariencia. Seguir de cerca a alguien por su "pinta" es perfilamiento y puede ser discriminatorio. Lo correcto es observar conductas sospechosas concretas y actuar con el protocolo.

Para dominar este tema

- La seguridad de las personas siempre va antes que la de los productos.
- Nunca confrontar, nunca perseguir, nunca acusar en público.
- La prevención se basa en conductas observables, no en apariencia.
- El saludo es la medida de prevención más efectiva y la más sencilla.
- Los productos de alto valor van en zonas visibles desde el mostrador.
- Todo incidente se registra por escrito para detectar patrones.
- El almacén siempre cerrado: solo personal autorizado.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN
LUMBRE

12. Chequeo: prevención de robos



Para mirarlo de otra manera

Piénsalo como la seguridad de un aeropuerto

En un aeropuerto, la seguridad no se basa en desconfiar de cada pasajero: se basa en procedimientos (escaner, controles, vigilancia) que permiten que miles de personas viajen seguras cada día. En la tienda pasa igual: no desconfías de cada cliente, aplicas procedimientos (saludo, orden, visibilidad) que reducen el riesgo para todos.

Caso ficticio: herramienta desaparecida

Al cerrar, el encargado detecta que falta una pistola de calor de 89 €. Revisa las cámaras y ve que un cliente la cogió de la estantería, la miró y salió sin pasar por caja a las 18:42. Anota el parte: hora, descripción del cliente (hombre, chaqueta azul, barba), producto y minuto exacto de la grabación. Al día siguiente, comunica al responsable. El responsable decide si merece denuncia o si es un caso aislado. Sin el registro, el incidente se olvida; con el registro, hay datos para decidir.

Referencia curricular

Materia:	Seguridad en tienda · Academia de Pinturas Especializadas
-----------------	---

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/prevencion-de-robos-y-seguridad-en-tienda>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat