

■ ROBOS EN TIENDAS

un elemento de estudio para personal de las cooperativas de consumo

oficina internacional del trabajo, ginebra

© MATCOM 1978-2001

por Gert Hansson



MATCOM
Material y técnicas de capacitación en gestión de cooperativas

El proyecto MATCOM fue iniciado en 1978 por la Oficina Internacional del Trabajo, con el apoyo financiero de Suecia. En su tercera etapa (1984-1987) MATCOM cuenta con el respaldo financiero de Dinamarca, Finlandia y Noruega.

En cooperación con organizaciones cooperativas e institutos de capacitación de todas las regiones del mundo, MATCOM prepara y publica material para la capacitación de gerentes de cooperativas y colabora en la preparación de versiones adaptadas para su uso en diversos países. MATCOM presta asimismo apoyo en el perfeccionamiento de la metodología de capacitación sobre cooperativas y la formación de instructores.

Copyright © Organización Internacional del Trabajo

ROBOS EN TIENDAS

Indice

Introducción	3
Cómo operan las personas que roban	4
Prevención de robos	9
- Disposición de la tienda	9
- La mercancía	15
- El personal	20
- Los socios de la cooperativa	23
Trato con los ladrones	26
Resumen	30
"Autoevaluación"	32
Ejercicios complementarios	34

Elemento de estudio MATCOM N' 16-05

Edición : Universal 1990

ISBN : 92-2-302481-1

COMO APRENDER

- Estudie este folleto detenidamente. Responda por escrito a todas las preguntas contenidas en él. Esto lo ayudará no sólo a aprender sino también para aplicar más adelante en su trabajo lo aprendido.
- Después de estudiar a solas este folleto, discúptalo con su instructor y sus compañeros, y luego tome parte en los ejercicios prácticos organizados por su instructor.

REQUISITOS PRELIMINARES

Para sacar provecho de este folleto de estudio MATCOM usted debe:

- tener alguna experiencia en tiendas que venden al menudeo;
- haber estudiado los folletos MATCOM titulado "Exhibición de mercancías en una tienda de auto-servicio" y "Mermas".

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo están protegidas por los derechos de autor conforme a lo dispuesto en el Protocolo 2 de la Convención Universal sobre Derechos de Autor. Para la reproducción, adaptación o traducción debe solicitarse la autorización correspondiente dirigiéndose a: Publicaciones de la OIT, Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra, Suiza. La Oficina Internacional del Trabajo atenderá gustosa tales solicitudes.

Copyright © Organización Internacional del Trabajo, 1990

Texto original : Gert Hansson

Ilustraciones : Valeria Morra, Daniela Bertino, Antonio Zapata

Impreso en Viena, 1990

INTRODUCCIÓN

¿Qué significa "robos en tiendas"? Escuchemos lo que dos gerentes de cooperativas nos tienen que decir y sus puntos de vista.

"Cuando las personas toman cosas de una tienda sin pagar, están robando. Pero en cierta forma los entiendo. En una tienda de autoservicio, tenemos la mercancía colocada de modo que los clientes puedan escoger la mercancía que deseen. En cierto modo podemos decir que estamos tentando a que nos roben. Yo no pretendo cazar a los rateros, pero trato de proteger la tienda y la mercancía contra ellos. Los robos deben reducirse al mínimo."



"Robar es robar, y quien hurta una mercancía es un ladrón, esté como esté exhibida esa mercancía. Hay personas que no saben distinguir entre lo que es de la tienda y lo que es suyo. Esos ladrones son delincuentes. Se deben aprehender y entregar a la policía. La mejor forma de prevenir los robos es aplicando severos castigos a los culpables. Los robos deben reducirse al mínimo."

La mayoría de las personas probablemente dirán que ambos gerentes tienen razón. Lo interesante es que las dos opiniones conducen a la misma conclusión.

En este folleto MATCOM usted aprenderá a reducir al mínimo los robos en su tienda cooperativa.

CÓMO OPERAN LAS PERSONAS QUE ROBAN

Si usted recuerda los siguientes puntos básicos, lo ayudarán a prevenir los robos.

La forma en que actúa un ladrón es como sigue:

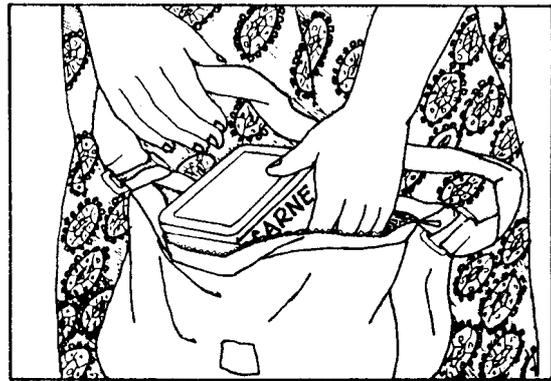
Paso 1:

El ladrón toma la mercancía de los anaqueles, como todos los demás clientes.



Paso 2:

Cuando nadie lo observa, el ladrón esconde la mercancía en su ropa o en una bolsa que trae consigo.

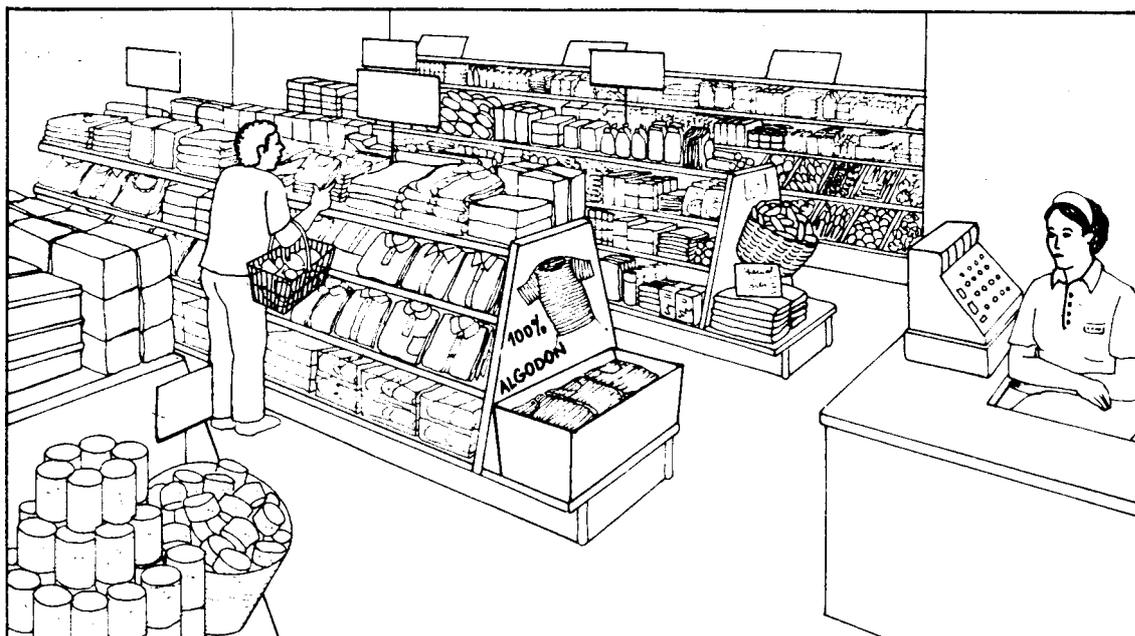


Paso 3:

El ladrón pasa por la caja sin pagar la mercancía y sale de la tienda.



Solo cuando el caliente pasa por la caja sin pagar (paso 3) es cuando comete el delito, pero es el paso 2 el que debemos prevenir. Una vez que la persona ha ocultado los productos es muy difícil detectar al ladrón, y lo que hace esa detección todavía más dificultosa es que el paso 2 puede no tener conexión directa con el paso 1, veamos un ejemplo.



Hay una gran variedad de mercancía en una estantería central a la vista de la cajera, situación que impedirá los robos. Pero, ¿es eso cierto?

Un hombre toma algo de una repisa, como cualquier otro cliente. ¿Entonces qué?

El hombre camina alrededor de la estantería y cuando está fuera del alcance de la vista de la cajera, esconde el artículo, por ejemplo dentro de su ropa. Obviamente intenta efectuar un robo.

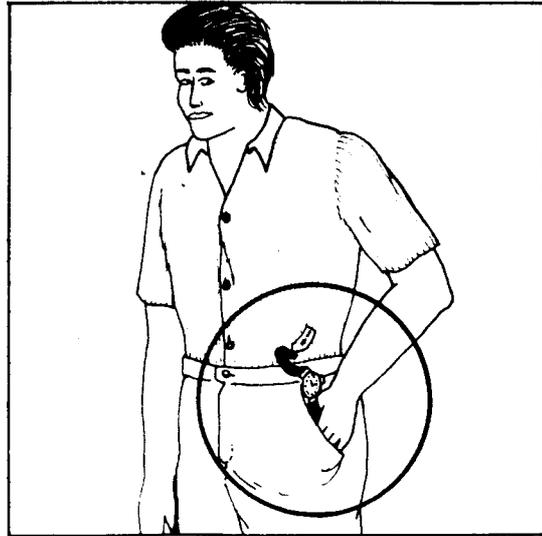


De lo anterior aprendemos que el momento crítico es cuando se esconde el artículo. Eso quiere decir que debemos impedir que el ladrón esconda el artículo.

¿COMO ESCONDEN LOS LADRONES LA MERCANCIA?

Esconder la mercancía en los bolsillos:

Guardar los artículos en los bolsillos es probablemente la forma más común de robar. Naturalmente, solo los artículos pequeños se pueden esconder en los bolsillos.



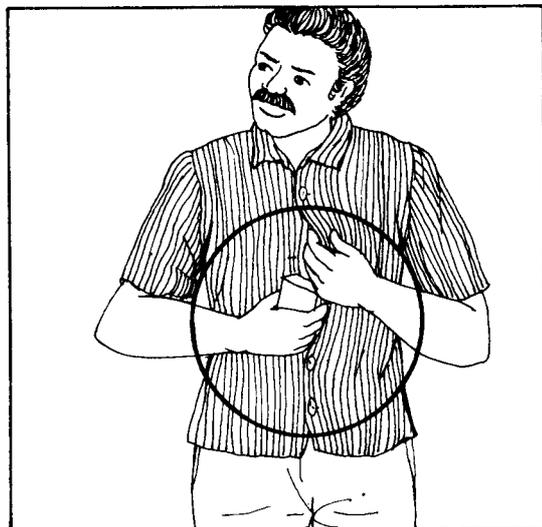
Esconder la mercancía en bolsas, portafolios, etc. :

Los artículos grandes también pueden ser robados si se pueden esconder en una bolsa de mano, portafolios o en una caja.



Esconder la mercancía en la ropa :

Esta es una forma muy común para esconder la mercancía. Hay muchos artículos que pueden ocultarse dentro de la camisa, en una sombrilla, en las botas y, inclusive, en el sombrero.



Robo en el cambio de una envoltura

Los ladrones profesionales en ocasiones esconden un artículo caro en la envoltura de una mercancía barata. La cajera cobrará el precio marcado en el paquete, con lo que el ladrón hace un buen negocio.

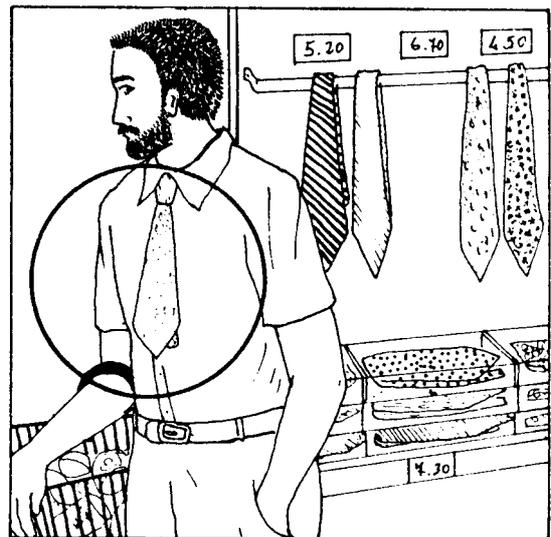


ROBOS REALIZADOS SIN ESCONDER LA MERCANCIA

Aunque la forma más común de robar es escondiendo la mercancía, hay además otros trucos.

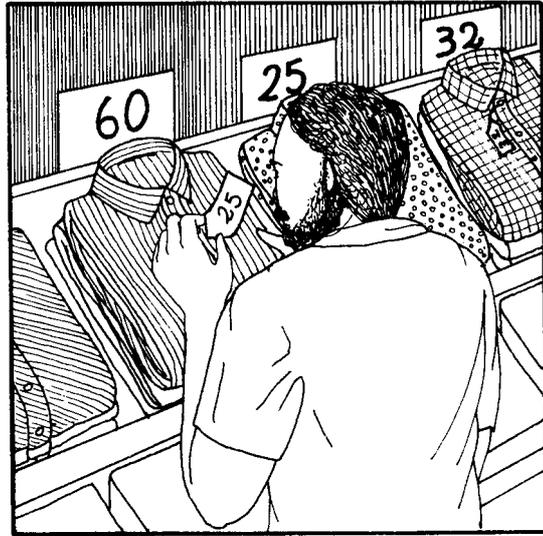
"Ponerse las prendas"

Este método es común, especialmente en las tiendas que tienen cabinas para probarse la ropa. También los zapatos se roban de este modo. El número de zapatos viejos y rotos que se encuentran en una tienda escondidos en los rincones sirve para indicar los pares que han sido robados.



Usar etiquetas falsas o cambiar las etiquetas:

Los ladrones profesionales usan este método. Traen ya preparadas etiquetas, que naturalmente son diferentes de las de la tienda, y con ellas substituyen las etiquetas de precio auténticas. Al pasar por la caja alegan que han comprado el artículo en otra tienda. Otro método más común es el cambio de etiquetas en la propia tienda. El ladrón busca una camisa que cuesta C\$60 y le coloca la etiqueta de otra marcada con C\$25* y así se lleva la mejor por un precio menor.



Estos son algunos ejemplos de los métodos que usan los ladrones para robar en las tiendas.

¿Cuáles de estos métodos piensa usted que han usado en su tienda?

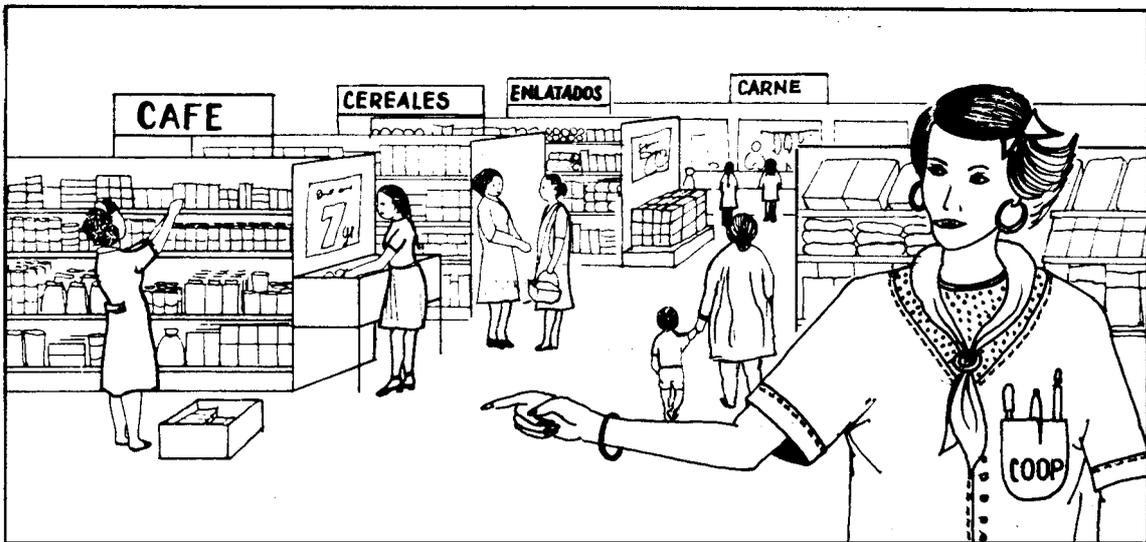
¿Qué otros métodos que no hemos mencionado cree que hay para efectuar los robos?

** Como este folleto se utiliza en muchos países con distintas monedas, usamos una moneda imaginaria denominada "dólares y centavos de capacitación" (C\$ y c).

PREVENCIÓN DE ROBOS

La señora De Castro es la gerente de una tienda cooperativa muy grande. Está muy interesada en mantener su alto nivel de ventas, pero lo que le preocupa es que no puede impedir las pérdidas.

Ha examinado todas las posibles causas de dichas pérdidas, pero no ha encontrado nada que sea alarmante. En lo que respecta a los robos dice que no son un problema. "Nunca he visto ningún ladrón en esta tienda."



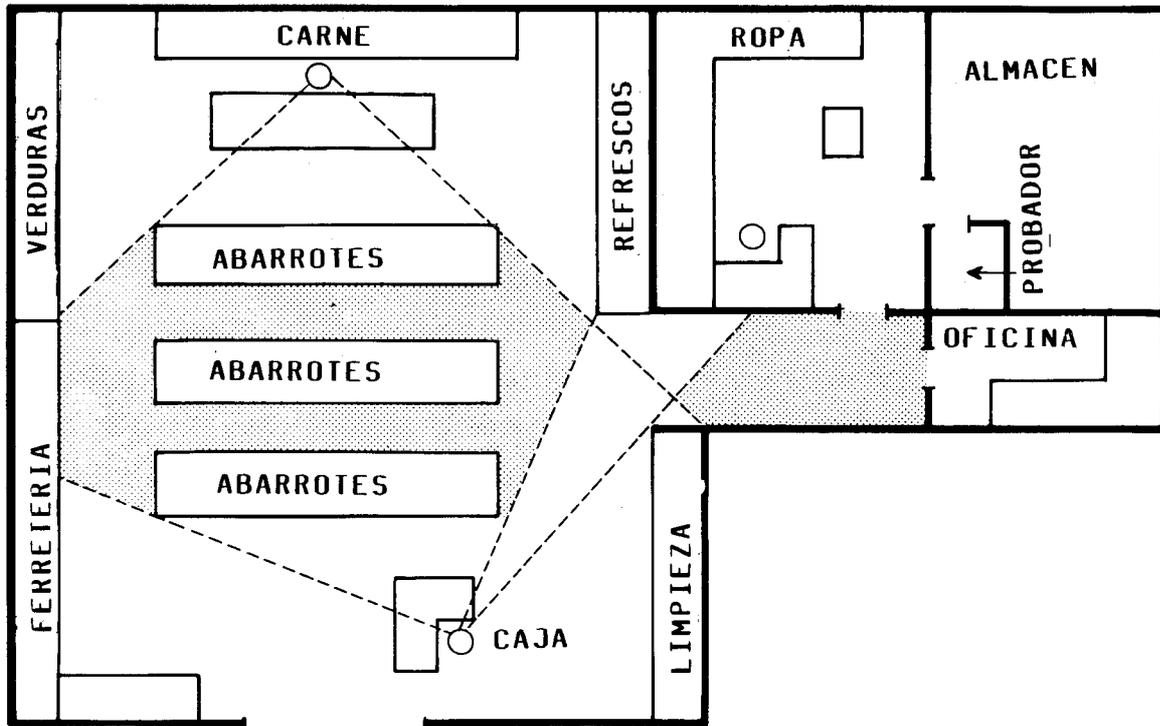
Está equivocada. Los robos son la principal causa de sus pérdidas. El hecho de que no haya visto ningún ladrón prueba lo fácil que es robar sin ser visto.

Ayudemos a la señora De Castro a dificultar la labor de los ladrones. Esta es la mejor forma de prevenir robos.

DISPOSICION DE LA TIENDA

El plano de la página siguiente nos muestra la disposición de la tienda de la señora De Castro. El departamento de ropa es digno de mención. Originalmente era parte del almacén, y siempre hay una empleada en esta sección.

La cajera y los empleados del departamento de carnes también tienen sus lugares fijos de trabajo.



A los ladrones les gusta trabajar sin ser vistos, y en la tienda de la señora De Castro gozan de muchas oportunidades, ya que hay varios "escondites". Desde sus puestos de trabajo, los empleados no pueden ver las áreas que aparecen sombreadas en el plano. Esto significa que los departamentos de abarrotes y de ferretería están fuera del alcance de la vista de los empleados.

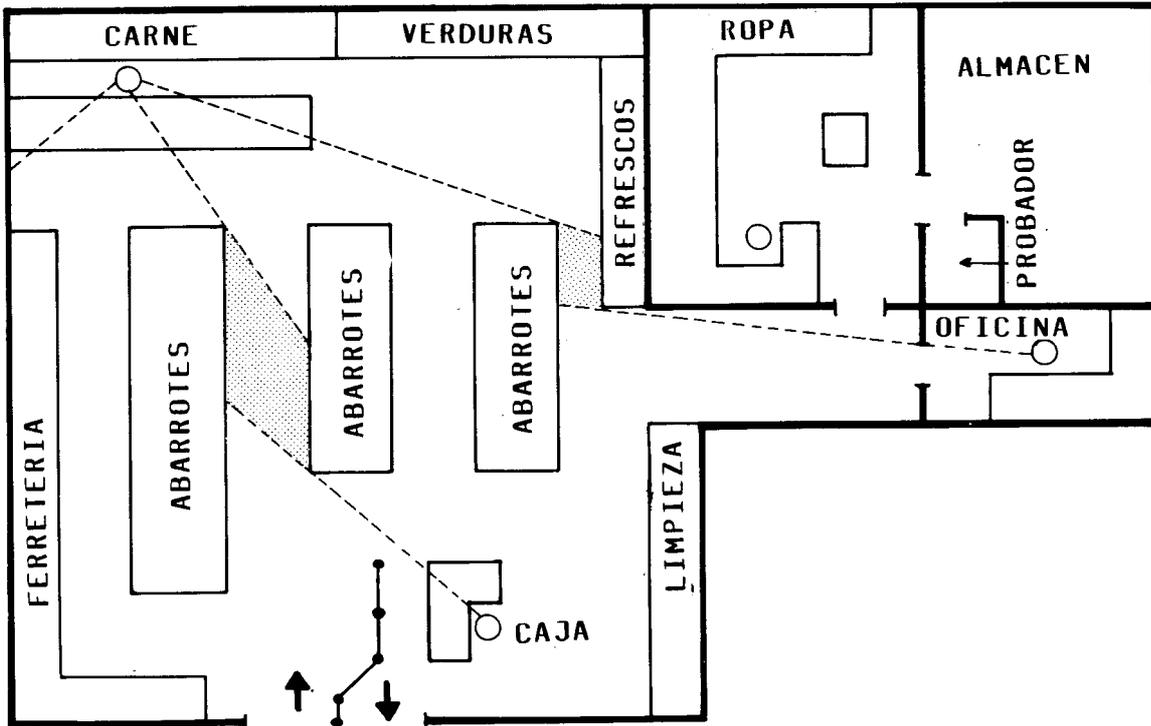
La sección de ropa parece ser segura, pues hay una empleada que siempre está en esa zona. Pero hay que recordar que lo importante para el ladrón es tener la posibilidad de esconder la mercancía en alguna parte. El pasillo entre la sección de ropa y la sala principal de la tienda es un paraíso para los rateros. Pueden tomar abiertamente cualquier artículo de ropa o de otros departamentos y luego esconderlo cuando pasan por ese pasillo sin que sean vistos. Naturalmente que una vez escondidas las mercancías, la oportunidad para descubrir al ladrón es muy poca.

Tratemos de ver cómo se puede mejorar la disposición de los departamentos de la tienda para reducir las oportunidades de robo.

El personal podrá ver casi todas las áreas de la tienda desde sus puestos de trabajo si cambiamos la disposición de:

- a) las estanterías,
- b) el departamento de carnes y verduras,
- c) la oficina.

Veamos esta nueva disposición:

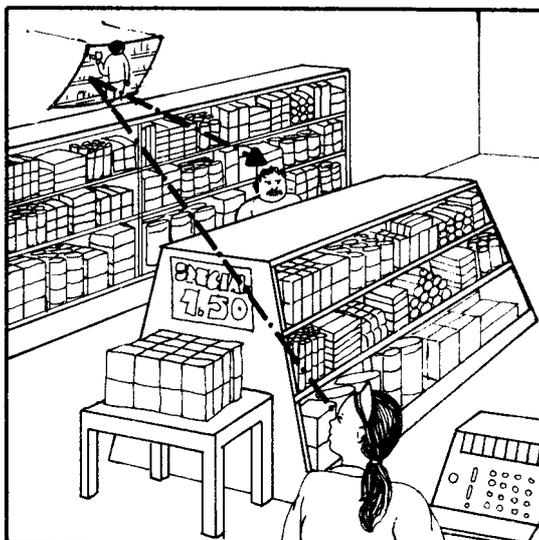


Sólo algunas áreas pequeñas de la sala principal aparecen ahora sombreadas. Pero, ¿qué pasa con la sección de ropa y el pasillo? Si tratamos de trasladar la ropa a la sala principal de ventas tendremos muy poco espacio. Habrá que reducir el surtido, lo que significa menos ventas. Por supuesto, si no tomamos en cuenta las ventas, es fácil reducir los robos. Esto es: ¡actuando drásticamente, podemos cerrar la tienda y estaremos orgullosos de haber suprimido por completo los robos! Pero este no es nuestro propósito. Lo que queremos es reducir los robos sin reducir las ventas.

Por lo tanto, dejemos la sección de ropa en su lugar y resolvamos de alguna forma el problema del pasillo. Hagamos una pequeña modificación en la oficina de la señora De Castro: pongamos un cristal en la puerta que da al pasillo y así podrá vigilar a las personas que pasan por ahí.

Espejos

Si colocamos algunos espejos en lugares estratégicos, podemos eliminar los problemas de las áreas sombreadas. El personal ahora puede observar todas las áreas de la tienda. Pero, ¿tienen que estar observando constantemente si hay ladrones? ¡Claro que no! Lo importante es que pueden ver todas las áreas de la tienda de un vistazo.



Esto hace sentirse incómodos a los ladrones, y se reduce su tentación. Los espejos sirven para prevenir, y eso es precisamente lo que se busca. Los espejos no se instalan con la finalidad de atrapar a los ladrones sino de quitarles la ocasión de serlo.

Probadores

Se cuentan historias extraordinarias de los robos en los probadores de las tiendas. Se ha sorprendido a ladrones con tres o más camisas y varios pares de pantalones puestos. El probador es un lugar ideal para que el ladrón realice la operación de esconder la mercancía.

Si en su tienda hay probadores debe haber un sistema especial para prevenir los robos. Se aconseja que un empleado se encargue de los probadores como parte de sus deberes. Debe vigilar que los clientes entren en el probador solo con artículos de ropa y debe controlar que al salir saquen la misma ropa con la que entraron para probarla.



En la tienda de la señora De Castro el probador está en el almacén. ¿Hay algunas desventajas en esto? Escriba sus comentarios.

Almacén

Para quien quiera robar es importante saber si puede salir fácilmente de la tienda con los artículos robados o no. Una de las mejores maneras de salir con el botín, aunque sea voluminoso, es utilizando una salida trasera.

En la tienda del señor López los ladrones pueden entrar en el almacén pretendiendo que van a usar el probador. En el almacén pueden elegir a su gusto los artículos y escapar por la puerta de atrás.

Para prevenir esto pondremos el probador en la sección de ropa y mantendremos cerrada la puerta del almacén. A la empleada encargada de la ropa se le dan instrucciones para que vigile el probador y la puerta del almacén.

La exhibición

La señora De Castro nunca había pensado que la forma de exhibir la mercancía era importante para prevenir los robos. Pero hay muchas cosas que le conviene tener en cuenta.

Los ladrones se sienten inseguros cuando saben que otras personas los pueden ver. Así es que los estantes y las exhibiciones especiales no deben ser tan altas que impidan la vista. Los cartelones y los indicadores de precios también deben ser colocados en forma tal que no resten visibilidad.



La entrada

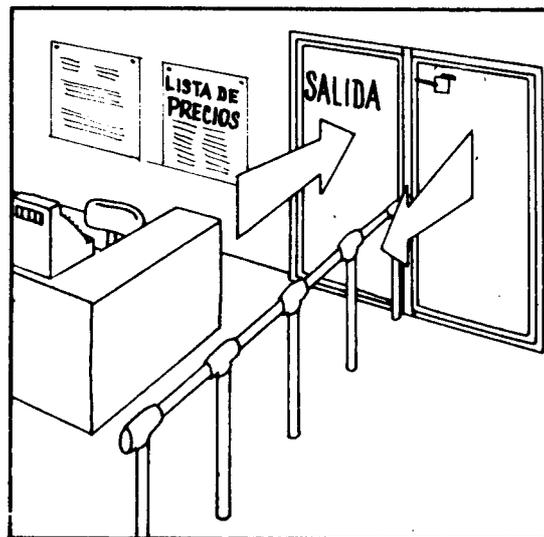
La señora De Castro ha dado instrucciones precisas a la cajera para que controle que nadie pase sin pagar. La puerta de entrada es bastante amplia, de tal manera que los clientes pueden salir y entrar libremente. Durante la hora punta hay aglomeraciones como se observa en el dibujo. Cuando los clientes hacen cola para pagar, la cajera no puede ni siquiera ver la salida, y mucho menos vigilar a los que salen. Su trabajo principal es cobrar a los clientes, de tal modo que cualquier persona puede salir sin ser vista.



Esto nos lleva a una de las reglas básicas para prevenir los robos.

Tener la entrada y la salida de los clientes separadas y que la salida esté donde se encuentra la cajera.

Tendremos pues que reconstruir la entrada de la tienda de la señora De Castro. Esta es una buena solución:



Colocando una barra, se obligará a los clientes a que pasen por la caja cuando salen. La entrada debe estar equipada con un cierre automático y no tendrá una manija en su interior, para que sólo se pueda empujar desde afuera.

Una solución más barata es hacer la entrada más angosta, cerrando una puerta, por ejemplo. Otra posibilidad es tener un portero en la entrada durante la hora punta.



Compare las medidas de seguridad sugeridas para la entrada. ¿Cómo afectarán probablemente a las ventas y a los costos? ¿Qué recomienda usted? Dé sus propias opiniones

LA MERCANCIA

En la Cooperativa hay cientos o probablemente miles de artículos, algunos de los cuales son más atractivos para los ladrones que otros. Debemos prestar especial atención a lo siguiente:

Mercancía cara :

Se corre el mismo riesgo al hurtar mercancía cara que barata, pero obviamente la mercancía cara es más tentadora.



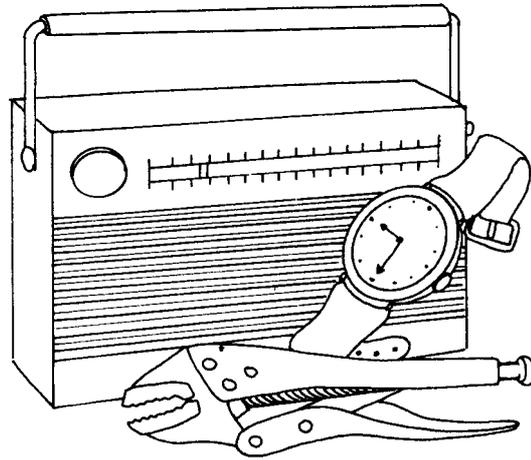
Productos pequeños :

Los productos pequeños son tentadores, aunque sean baratos, ya que son fáciles de esconder. Suele tomar un momento esconder una cajetilla de cigarros; si los productos son pequeños y caros hay un riesgo real de que sean hurtados.



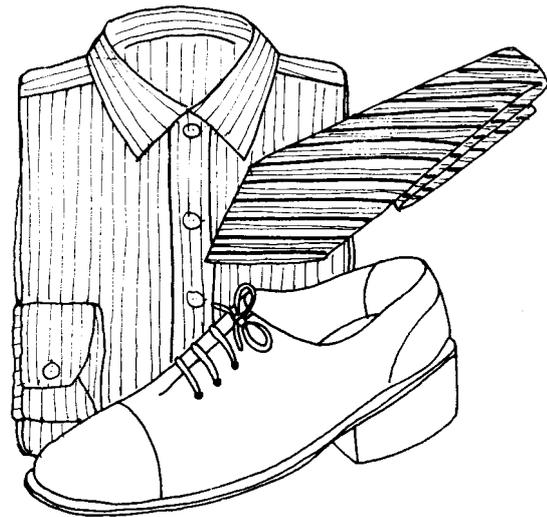
Artículos para el mercado negro: :

Los ladrones profesionales no siempre necesitan la mercancía que roban; lo que necesitan es dinero, por lo tanto se interesan por artículos caros, tales como cigarrillos, licores, ropa y herramientas, que tienen cierto valor en el mercado negro.



Ropa, etc. :

Una vez que el ladrón se ha puesto prendas y zapatos sin ser observado, es muy difícil probar que han sido robados. Por lo tanto, esos artículos presentan un riesgo especial.



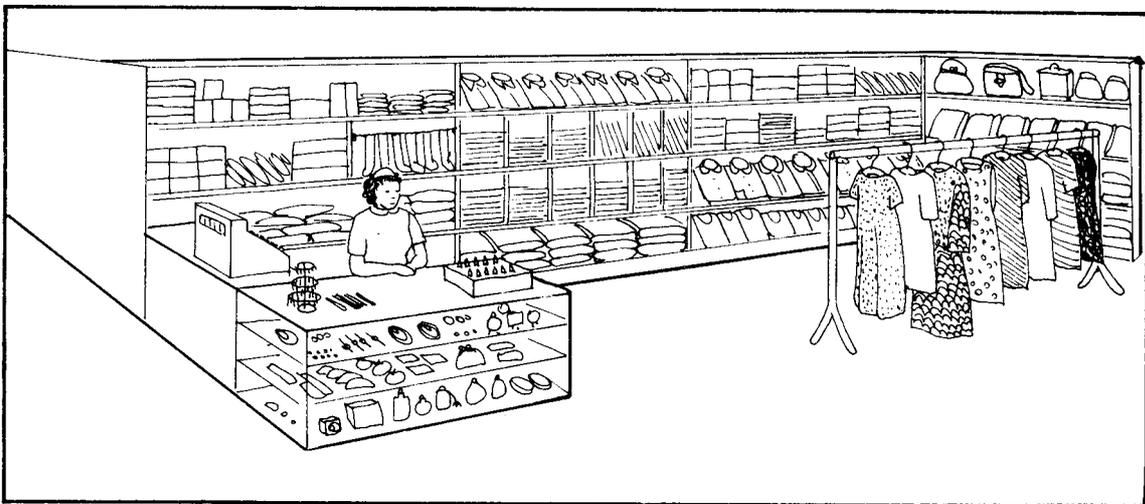
! La mayor parte de los artículos que vendemos en nuestras tiendas cooperativas son alimentos. ¿Son los productos comestibles atractivos para los ladrones? Explique su respuesta.

PROTECCION ESPECIAL

Veamos ahora cómo podemos proteger esos artículos atractivos contra los ladrones. Naturalmente, ya hemos tratado de la disposición de la tienda: la entrada, las estanterías, etc. (páginas 9-15); todo esto tiene importancia básica, pero además ofrecemos a continuación algunas sugerencias para mejorar aún más la seguridad:

Ventas en mostrador

Como siempre hay una empleada en la sección de ropa, ella puede ponerse detrás de un mostrador, donde se venden artículos caros como los perfumes, joyas, carteras, radios, etc. Si es posible, debe haber una caja registradora. Así se tiene una linda "tienda dentro de la tienda".

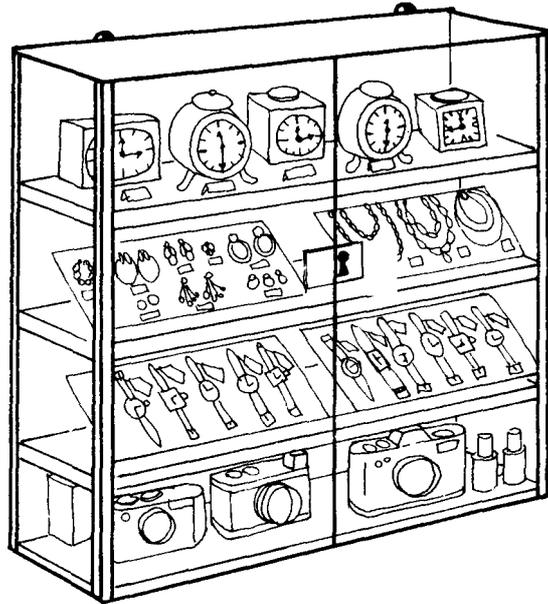


Tener un mostrador de ventas dentro de una tienda de auto-servicio podría causar problemas a la cajera de la salida. ¿Cómo sabe la cajera principal si un cliente que sale ha pagado ya alguna mercancía? Generalmente este problema se resuelve por medio de unos recibos que entrega la vendedora del mostrador. Los clientes deben mostrar estos recibos, junto con los artículos comprados, a la cajera de la salida. Esta debe marcar los recibos para que no se utilicen otra vez para sacar artículos robados.

Este problema se puede evitar combinando la venta en mostrador con el pago a la salida. Esta es probablemente la mejor solución si no se tienen muchos artículos que presenten riesgo de ser robados.

Cerrar las vitrinas :

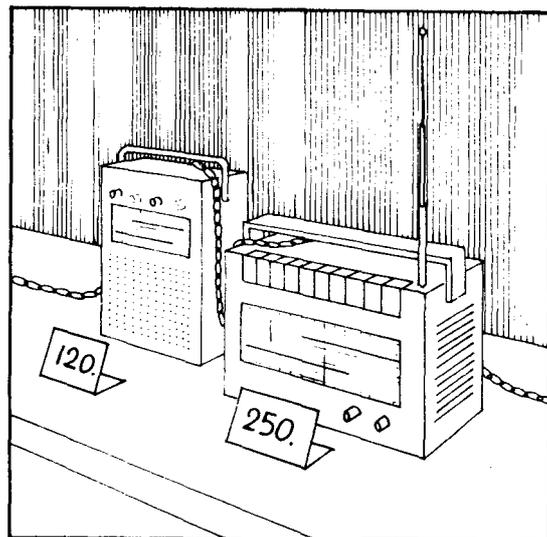
Algunos artículos atractivos se pueden colocar en vitrinas cerradas, para que los clientes vean la mercancía a través de los cristales. Si desean comprar algo tendrán que llamar un vendedor, el cual abrirá la vitrina. Como los clientes generalmente no compran estas mercancías sin consultar al vendedor, este procedimiento no molestará a los compradores serios; sólo detiene a los ladrones.



Usted únicamente necesita colocar en las vitrinas un ejemplar de cada artículo, y el resto se guarda en un lugar seguro, por ejemplo en un almacén.

Cadenas :

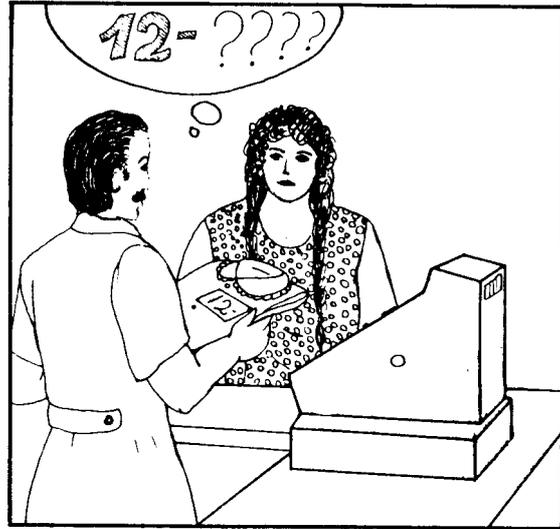
Las muestras se pueden también encadenar a los mostradores, como se puede apreciar en el dibujo. Si usted usa este método, no ponga muchas cadenas ni candados, pues eso da una impresión de cárcel, y no de una tienda cooperativa acogedora.



Recuerde que la mayoría de los clientes son honrados. Si desconfiamos de todos al tratar de prevenir los robos, perdemos más de lo que ganamos.

Etiquetas de precio

Para evitar que los clientes cambien las etiquetas que indican los precios, se deben adherir firmemente. Hay que usar goma, cordones fuertes o grapas. Si las cifras se escriban a mano debe ser con tinta que sea difícil de alterar. Finalmente, es importante tener personal en la caja que pueda juzgar cuando un precio es demasiado bajo.



¿Por qué es importante que las etiquetas que tienen escrito precios muy bajos estén también pegadas firmemente?

Paquetes :

Para impedir que los ladrones cambien el contenido de los paquetes debemos recordar lo siguiente:

Asegurarnos de que todos los paquetes en los estantes están bien cerrados, especialmente los más grandes.

Dar instrucciones a la cajera para que revise todos los paquetes a la salida. Todos los paquetes grandes que no estén debidamente cerrados deben ser abiertos e inspeccionados por la cajera. Lo mismo respecto de las cubetas, ollas y artículos similares en los que sea fácil esconder alguna mercancía.

Si el mismo tipo de caja se usa para artículos con precios diferentes (por ejemplo camisas), es mejor poner las etiquetas con el precio sobre la mercancía, no sobre las cajas.

EL PERSONAL

Ustedes ya conocen a la cajera, al carnicero, a la vendedora de ropa y otros artículos, quienes, con la señora De Castro, pueden vigilar toda la tienda cooperativa.



¿Cómo pueden los otros empleados ayudar a prevenir los robos? Una regla de oro es que todo el personal esté presente en el área de ventas durante las horas de servicio al público. También, por más de que todas las secciones sean visibles para el personal, es conveniente que ellos se estén moviendo en toda la tienda. Los clientes reciben así mejor atención y los ladrones no se sienten seguros en ninguna parte. El asistente de ferretería de la tienda de la señora De Castro procura siempre ir de un lugar a otro.

También están los empleados de las secciones de verduras y abarrotes quienes sólo trabajan por la mañana acomodando y llenando los anaqueles, antes que la tienda abra.

Sería mejor que ellos compartieran sus obligaciones y trabajaran durante las horas en que está abierta la tienda: uno por la mañana y el otro por la tarde. De esta forma siempre habría un empleado en las secciones de verduras y abarrotes durante todo el día.

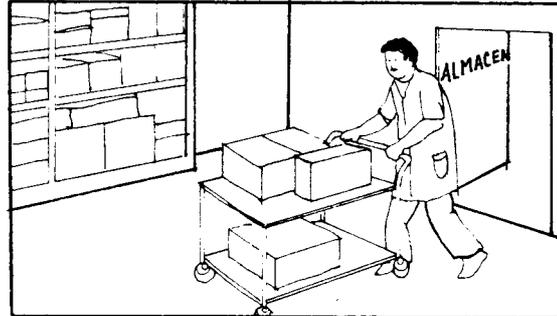
HORARIO DE TRABAJO
28ª Semana

	L	M	M	J	V	S
PEREZ	am	am	pm	pm	X	am
ZAPATA	pm	pm	am	am	X	am
LOPEZ	X	X	X	X	/	X
MEJIA	/	/	X	X	X	X
TORRES	X	X	X	X	X	/

The table shows the work schedule for five employees (PEREZ, ZAPATA, LOPEZ, MEJIA, TORRES) over a week (L to S). 'am' and 'pm' indicate morning and afternoon shifts. 'X' means working, and '/' means not working. A small illustration of a woman's head is positioned to the right of the table.

Hay además dos empleados que trabajan en el almacén, los cuales reciben, controlan y marcan las mercancías. Uno de ellos está encargado de los alimentos y el otro del resto de la mercancía.

Si uno de ellos pudiera encargarse de recibir y controlar toda la mercancía, el otro podría concentrarse en etiquetarla. Este trabajo se podría hacer en el área de ventas.



Trabajando así el personal en el área de ventas durante las horas de servicio al público, será más difícil que los ladrones actúen. Además, se puede atender mejor a la clientela. El personal que trabaja solamente antes de las horas de venta o en el almacén no puede ayudar a los clientes ni vigilar en el área de ventas.



Describa lo que usted puede hacer para mejorar la organización del personal en su tienda y aumentar la vigilancia. Explique en que forma esto afectaría a las ventas.

Por supuesto que un personal bien informado y motivado es la mejor protección contra los robos en una tienda. El gerente no puede por sí solo impedir los robos, tiene que colaborar con los empleados. Es extremadamente importante que todo el personal sepa no sólo cómo se lucha contra los robos, sino también por qué lo hacen. El entrenamiento del personal en esta materia es indispensable.

Las medidas que hemos recomendado permitirán que la tienda cooperativa de la Señora De Castro sea mucho más segura contra los ladrones. A continuación discutiremos otras medidas que pueden considerarse en casos especiales.

Vigilantes especiales

En algunas tiendas cooperativas grandes hay detectives empleados específicamente para atrapar a los ladrones. Por lo general van vestidos normalmente y se mezclan entre los clientes. Es importante que los detectives estén debidamente entrenados para realizar su tarea. Deben saber exactamente cómo comportarse y qué clase de acción se les permite, de acuerdo a la ley, en caso de robo. Generalmente se coloca un anuncio en la entrada de la tienda avisando que está vigilada por detectives. Por sí solo, este anuncio probablemente impedirá más robos que ladrones puedan atrapar los detectives. Y de eso se trata precisamente: de evitar los robos.



En otros lugares prefieren uniformar a los detectives para amedrentar a los ladrones. Claro que esto es más costoso. Un vigilante uniformado puede ponerse cerca de la caja, pero es mejor que se pasee por la tienda. En ese caso debe conocer bien sus funciones y no interpelar a todos los clientes. De otra manera éstos se sentirán ofendidos. Por el contrario, el empleado uniformado debe ser una especie de "portero de hotel" encargado de darles la bienvenida a los clientes y facilitarles las informaciones que eventualmente puedan necesitar.



LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA

Alguien debe pagar por las cosas que se roban. ¿Quién será?

Generalmente en una tienda comercial, los clientes honestos tienen que pagar por lo robado, ya que el dueño de la tienda compensará las pérdidas por robo aumentando los precios.

Si el control oficial de precios o la lucha contra los competidores hacen imposible aumentar los precios, los dueños de las tiendas tendrán que cargar con las pérdidas.

Veamos ahora cuál es la situación de una cooperativa de consumo. Los socios de la cooperativa son al mismo tiempo clientes y dueños de la tienda. Por lo tanto, tienen que sufragar las pérdidas por robos.

Por ello, es natural que los clientes de la tienda ayuden a combatir los robos, ya que así protegen su propio dinero. Si todos los socios comprenden bien esto, nos será mucho más fácil reducir los robos.

¿Cómo podemos conseguir ésto? ¿Cómo podemos obtener la cooperación de los socios? A continuación damos algunas sugerencias, y a usted le corresponderá decidir cuáles son apropiadas para su cooperativa.

A. Información para las reuniones de socios

Los problemas de los robos se pueden explicar a los socios en las asambleas generales. Es posible explicar también ciertas reglas de control y pedir a los socios que las respeten en su propio interés.

B. Información impresa, carteles

Se pueden enviar circulares o boletines a los socios y colocar en la tienda carteles alusivos al tema. Todo esto se hace con el fin de obtener el apoyo de los socios para luchar contra los robos en la cooperativa.



C. Reglas relativas a las bolsas para las compras

Los socios pueden aprobar ciertas reglas relativas al uso en la tienda de las bolsas personales.

Al ir a comprar, muchos clientes llevan sus bolsas. Esto puede crear problemas, ya que es fácil introducir en ellas la mercancía robada. Hay dos soluciones para este problema:

- Se pide a los clientes que abran sus bolsas para enseñar el interior a la cajera cuando salen de la tienda.
- También se les puede pedir que depositen sus bolsas en un lugar apropiado al entrar en la cooperativa.

Puede que a los socios no les agrade ninguna de esas soluciones. Debemos recordar que la mayoría de los clientes son honrados. No queremos ofenderlos en nuestra lucha contra unos pocos ladrones. Hay que conseguir un equilibrio adecuado entre un buen servicio y el control de los robos.

¿Cuál alternativa es la mejor?

La mayoría de las tiendas de autoservicio ponen a disposición de los clientes canastas o carritos para poner sus compras, de modo que no necesiten llevar bolsas.

Otra idea es hacer que la depositen a la entrada.

Si se permite pasar con bolsas, se debe establecer cierto control. Para eso es útil colocar en la caja un cartel indicando que la cajera puede pedir que se le muestre el contenido de las bolsas. Cuando lo considere necesario, la cajera debe pedir amablemente que le muestren el contenido de las bolsas.

Si alguna persona se molesta y rehusa hacerlo, la cajera debe llamar al gerente para que éste explique el reglamento de la cooperativa, o, quizás pille a un ladrón.





Escriba sus propias opiniones acerca de las siguientes medidas de seguridad. Explique por qué usaría o por qué no usaría estos métodos en su tienda cooperativa.

Detectives (página 22)

Vigilantes con uniforme (página 22)

Información a los socios en reuniones (página 23)

Carteles en la cooperativa (página 23)

Prohibir las bolsas personales dentro de la tienda (página 24)

Enseñar las bolsas a la cajera a la salida (página 24)

Otros comentarios

TRATO CON LOS LADRONES

Sabemos por experiencia que quien roba en una tienda puede ser cualquier persona: pobre o rico, hombre o mujer, joven o viejo, bien o mal vestido. Por lo tanto no hay que juzgar a la persona por su apariencia. Lo que hace más difícil este problema es que muchos de los que hurtan en una tienda no consideran delictiva su conducta. Por ejemplo, muchas honestas y agradables amas de casa serían incapaces de robar dinero, pero no pueden resistirse a sustraer una barra de jabón en una tienda.

Por supuesto, alguna vez usted puede tener sospechas de una persona.

Quizás algún cliente está mirando alrededor como si le interesara más lo que hace el personal y los demás clientes que la mercancía. ¿Quiere decir eso que necesita ayuda o que quiere esconder algo?



"¿Puedo ayudarla, señora? ¿Busca algo en especial?"

Un cliente honrado aprecia esta atención, pero un cliente deshonesto pensará que ha despertado sospechas. Un sencillo acto cortés de atención por parte del personal puede algunas veces impedir a una persona que se convierta en un ladrón.

Los ladrones profesionales, que constituyen una categoría reducida pero peligrosa, también son difíciles de reconocer solamente por su apariencia. Si notan que se han tomado precauciones especiales para prevenir los robos, probablemente se marcharán sin intentar ejercer su arte. Normalmente los ladrones profesionales no son clientes habituales de ninguna tienda, sino que operan en numerosos establecimientos, por lo que parecen ser nuevos visitantes de su tienda.

Usan generalmente métodos sofisticados. Por ejemplo, pueden trabajar en pareja: mientras uno distrae al personal, el otro se encarga de efectuar el robo. Otro truco es esconder varios artículos costosos dentro de una caja de mercancía barata.

El problema es que nunca se puede saber de antemano quién es ladrón. Usted, por lo tanto, debe estar alerta pero, también debe ser cortés con todos los clientes y no mostrar suspicacia. Después de todo, lo más probable es que el nuevo visitante sea alguien que puede llegar a ser socio de la cooperativa.

Tenga pruebas indiscutibles

Nunca acuse a nadie de robo, a menos que tenga pruebas seguras en un 100%.



Describa qué sucedería si acusa a un cliente inocente de ser un ladrón. ¿Qué le pasaría al cliente, a la cooperativa y a usted?

Antes de acusar usted deberá haber visto al cliente escondiendo la mercancía. Pero ésto no es suficiente. También debe usted tener la seguridad de que no se propone pagar la mercancía. Tiene que observar al sospechoso hasta que haya pasado por la caja. Es entonces cuando usted debe actuar.

¡Actúe!

Cuando esté seguro de que la persona pasó con la mercancía por la caja sin pagar es cuando usted debe entrar en acción.

Lo que usted entonces debe hacer dependerá en primer lugar de las leyes de su país, que probablemente estipularán que el hurto en una tienda es un delito y que se debe acudir a la policía para que se haga cargo del caso.

La cooperativa debe también tener formulada una política propia para tratar a los ladrones. No se debe esperar a formular esta política hasta que haya atrapado a un ladrón, pues entonces será demasiado tarde. La política de su cooperativa dependerá, naturalmente, de las circunstancias y costumbres locales, etc. Usted debe tener esto en cuenta cuando lea las siguientes recomendaciones:

Sea discreto y atento

Un robo en una tienda es algo desagradable tanto para el ladrón sorprendido con "las manos en la masa" como para los demás clientes. No hay razón para que usted empiece a gritar. Recuerde que su función no es juzgar y menos castigar. Su obligación es atrapar al ladrón y entregarlo a la policía. Esto puede y debe hacerse sin molestar a los demás clientes.

Diríjase cortésmente a la persona y pídale que le acompañe a la oficina. Es aconsejable que sean dos empleados quienes lo hagan. Esto ayudará a evitar que el ladrón responda con violencia o trate de escapar. Nunca comience a interrogar al ladrón donde haya público o en el área de venta.



Si el ladrón pregunta por qué debe ir con usted a la oficina, dígame que tiene algunas preguntas que hacerle. Hay muchas razones para ser discreto y atento:

- Una discusión en público perturbaría a los otros clientes y puede crear mala fama para la cooperativa.
- Si usted acusa al ladrón abiertamente lo puede atemorizar y quizá trate de escapar o se altere violentamente.

Importante:

Si la persona de que se trata ha robado efectivamente, procurará dejar la mercancía robada en el camino a la oficina. No la pierda de vista.



Sea correcto

Cuando el ladrón ya está en la oficina es el momento en que usted puede decirle de lo que se trata. Si usted le dice lo que robó y dónde lo ha ocultado, es posible que admita el delito. Entonces exija que espere en la oficina hasta que llegue la policía. Si se niega a mostrar lo que ha robado, no tiene objeto que usted lo acuse o lo registre. De eso se encargará la policía.

RESUMEN

En este folleto MATCOM hemos estudiado:

- cómo operan los ladrones de tiendas
- qué podemos hacer para prevenir los robos, y
- cómo tratar a las personas que sorprendemos robando.

Estamos seguros de que usted está de acuerdo en que lo más importante es prevenir los robos. Si tenemos éxito en este aspecto, no necesitamos perder tanto tiempo y pasar momentos desagradables a la caza de los ladrones, y además tendremos menos pérdidas.

Use la siguiente lista para controlar si usted puede hacer algo más para mejorar la seguridad en su cooperativa.

Lista de comprobación: medidas para prevenir los robos

1. ¿Hay algún lugar en su cooperativa en el cual los ladrones puedan trabajar sin ser vistos?

- ¿Es necesario cambiar la disposición de la tienda?
- ¿Hay necesidad de cambiar las áreas de trabajo?
- ¿Se necesitan espejos?
- ¿Hay necesidad de cambiar la exhibición de las mercancías?
- ¿Hay necesidad de cambiar los carteles y avisos?
- ¿El probador está cerrado o vigilado?
- ¿El almacén está cerrado o vigilado?

2. ¿Hay alguna parte por la cual el ladrón pueda salir de la tienda sin ser visto?

- ¿La entrada está separada de la salida de la tienda?
- ¿La entrada está bloqueada para los clientes que salen?
- ¿Hay necesidad de un vigilante?
- ¿La puerta de atrás está cerrada o vigilada?

3. ¿La mercancía que interesa más a los ladrones se exhibe de forma segura?

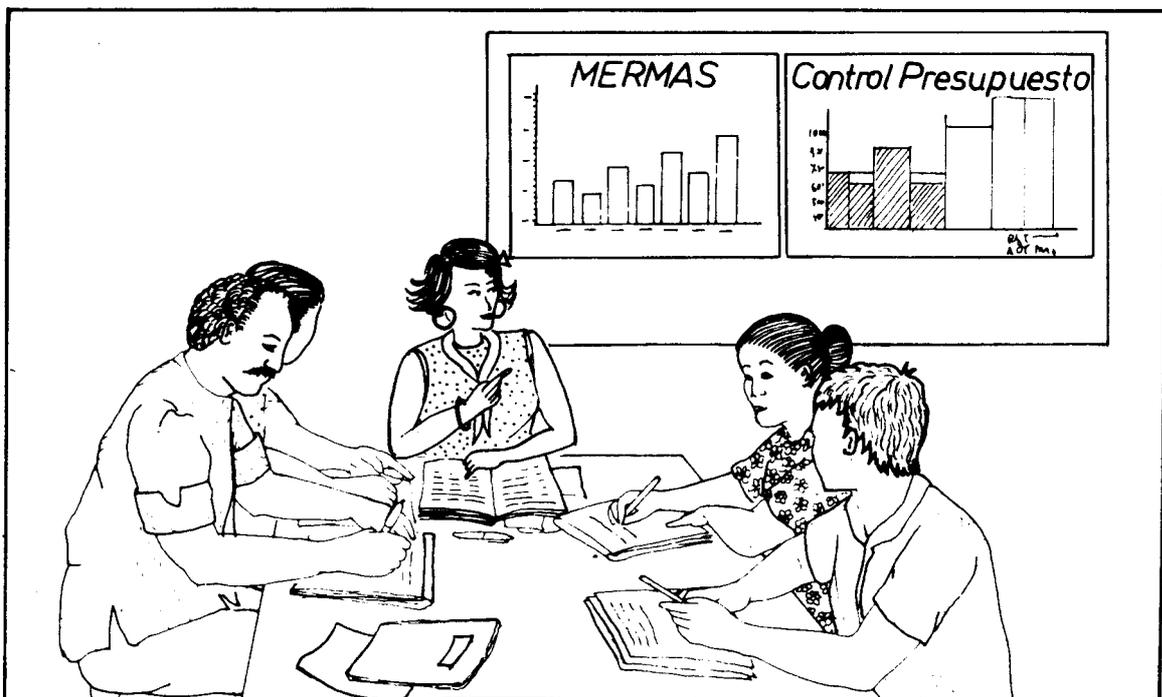
- ¿Hay necesidad de mostradores de ventas?
- ¿Hay artículos pequeños exhibidos cerca de la caja?
- ¿Hay necesidad de vitrinas cerradas?
- ¿Hay necesidad de tener la mercancía encadenada?
- ¿Están las etiquetas de los precios bien adheridas?

4. ¿Todo el personal colabora en prevenir los robos?

- ¿Están todos informados del problema de los robos?
- ¿Sabemos todos que hacer para prevenir los robos?
- ¿Hay trabajos que se pueden hacer en el área de ventas en vez de realizarlos en el almacén o la oficina?
¿Se pueden hacer todos los trabajos durante las horas de venta en lugar de antes o después?
- ¿Hay necesidad de tener detectives?

5. ¿Aprecian los socios de la cooperativa las medidas que se toman contra los ladrones?

- ¿Están informados los socios?
- ¿Aceptan los socios dejar sus bolsas a la entrada de la tienda o enseñarlas a la cajera?



AUTOEVALUACION

Para que usted mismo compruebe que ha asimilado toda la información que contiene este folleto, conteste el siguiente cuestionario. Marque la respuesta que usted considera acertada para cada pregunta. Si alguna de las preguntas le plantea problemas consulte nuevamente el capítulo correspondiente.



1. ¿Cuál es el lugar que más le gusta a un ladrón en una tienda?
 - a Donde hay más clientes.
 - b Donde nadie lo puede ver.
 - c Donde la gente paga por la mercancía.

2. ¿Qué se debe hacer para evitar que los ladrones escondan la mercancía?
 - a Colocar un vigilante en todos los rincones de la tienda.
 - b Instalar cámaras automáticas.
 - c Acondicionar la tienda para que los empleados puedan vigilarla desde sus áreas de trabajo.

3. ¿Cuál es el mejor método para prevenir los robos en la sección de ropa?
 - a Marcar todos los artículos.
 - b Controlar el uso de los probadores.
 - c Reducir el área de ventas.

4. ¿Cuál es el propósito de tener espejos en las tiendas?
 - a Para mostrar mejor la mercancía.
 - b Para atrapar a los ladrones.
 - c Para prevenir los robos.

5. ¿Cuál es la principal actividad de una cajera?
 - a Buscar a las personas que esconden la mercancía.
 - b Impedir que los ladrones salgan.
 - c Atender a los clientes que desean pagar sus compras.

6. ¿Cuál de los siguientes artículos atrae más a los ladrones?
- a Un pan.
 - b Un paquete de cigarrillos.
 - c Una bolsa de azúcar.
7. Suponga que en su tienda hay pocos artículos atractivos para los ladrones. ¿Qué recomendaría usted?
- a Estos artículos deberán guardarse en el almacén.
 - b Deberán estar a la venta cerca de la caja.
 - c No deberían estar en el surtido de la tienda.
8. ¿Quién debe participar en la labor de prevención de los robos?
- a Únicamente el gerente.
 - b Todo el personal de la tienda.
 - c Únicamente un empleado específicamente entrenado.
9. ¿Cómo puede ayudar a prevenir los robos el personal que marca los precios?
- a Haciendo su trabajo en el área de ventas durante las horas en que está abierta la tienda.
 - b Usando etiquetas de precios en clave.
 - c Actuando como detectives.
10. ¿Cuál es el propósito de tener personas uniformadas en la tienda?
- a Atrapar a los ladrones.
 - b Para dificultar la labor de los ladrones.
 - c Para proteger al personal.
11. ¿Sobre quién recaen las pérdidas por robo en una tienda cooperativa?
- a El gerente.
 - b Los socios de la cooperativa.
 - c Los ladrones que se atrapan.
12. ¿Cuándo debe atraparse a un ladrón?
- a Tan pronto como esconda un artículo.
 - b Tan pronto como introduzca algún artículo en su bolsa de compras.
 - c Tan pronto como haya pasado por la caja sin pagar el o los artículos que ha escondido.

EJERCICIOS COMPLEMENTARIOS

Para completar su estudio sobre este tema, usted debería participar en algunos de los siguientes ejercicios.



EJERCICIOS DE GRUPO EN UNA TIENDA DE AUTO-SERVICIO

1 Estudio general

Realizar una visita de estudio a una tienda de autoservicio.

- a) Entrevistar al gerente, a un asistente y a una cajera. Formular preguntas sobre las experiencias que han tenido con los ladrones y de lo que han hecho para prevenir los robos.
- b) Tratar de obtener las cifras más recientes sobre pérdidas por robo. Compararlas con las cifras anteriores. ¿Han aumentado o disminuído los robos? ¿Cuál es el valor de la mercancía robada cada mes?
- c) Estudiar la distribución de las estanterías, la forma en que está exhibida la mercancía, la organización del personal, etc. Utilizar la lista de comprobación de las páginas 30 y 31. Escribir un informe sobre las insuficiencias encontradas y recomendar medidas para mejorar la situación.

DISCUSIONES EN GRUPO

2 El excedente neto

Discutir los informes de los grupos sobre sus visitas de estudios. Tratar de calcular el costo mensual de cada una de las recomendaciones (equipo que se necesita, aumentos de salarios, etc.).

También considerar qué efectos podrían tener las recomendaciones sobre las ventas. Calcular las pérdidas mensuales por robo y considerar qué recomendaciones aumentarían el excedente de la tienda.

3 Recomendaciones para las cajeras

Discutir qué instrucciones deben darse a las cajeras relativas al problema de los robos. Escribir una lista de los puntos principales que deben recordar las cajeras.

4 Política

Discutir los dos puntos de vista respecto a los robos presentados en la página 3. ¿Cuál de los dos apoyan ustedes? Formular su propia política, basada en sus puntos de vista, de cómo hacer frente al problema de los robos.

5 Trato con los ladrones

Indicar cómo debe tratar el personal a las personas que sorprenden robando. Realizar unas breves "dramatizaciones" para ilustrar los procedimientos adecuados.

6 Entrenamiento del personal

Planifique un curso de entrenamiento sobre el problema de los robos para el personal de un supermercado. ¿Qué aspectos se deben incluir, qué métodos se deben usar, (conferencias, discusiones, ejercicios, etc.), y cuánto tiempo se necesita para ese curso?