

## ACTUALIDAD

# TENDENCIAS DE LA SEGURIDAD EN EL RETAIL

En la venta minorista, además del robo hay otros factores que pueden provocar pérdidas cuantiosas

Por Yves Fouss

## La seguridad en la venta minorista



Etimológicamente, la palabra “seguridad” proviene del latín sine cura (sin cuidado, sin preocupación, creyéndose fuera de peligro)

Es por eso que hoy en día estamos acostumbrados a oír, en contextos académicos y prácticos, la palabra “seguridad” cuando se habla o se reflexiona sobre la seguridad nacional, la seguridad en el trabajo, la seguridad social, la seguridad ciudadana, ecológica, económica, alimentaría y otras más.

En la actualidad la palabra Seguridad en el rubro retail tiende a ser substituida

por un término más amplio, que enfoca claramente las actividades de la profesión hacia “La prevención y control de perdidas”

En retail la tendencia, al menos en grandes cadenas internacionales francesas (como Carrefour, Auchan y Casino, entre las más conocidas), va hacia acciones proactivas dirigidas a implementar políticas corporativas de “protección global del patrimonio de la empresa”.

Ahora bien, ¿qué entendemos por protección global del patrimonio? Son todas las actividades de protección que giran en el entorno de la empresa y

más específicamente alrededor del hipermercado o de la gran tienda

Un Jefe de Seguridad de estas cadenas, es antes de todo un “protector del patrimonio” es decir una persona que fundamente su actuar en los cuatros pilares que sustentan las operaciones y el desarrollo, y que son considerados como los más propensos a generar pérdidas:

- Los Activos
- Las personas
- Las mercaderías
- El dinero

Estos cuatros grupos obviamente abarcan una infinidad de incidentes que pueden provocar menores o mayores pérdidas.

Si bien es cierto la protección del patrimonio se basa básicamente en tener CCTV, paletas en la puertas, etiquetas de seguridad para los productos, guardias de seguridad propios o sub-contratados, también interviene un concepto importante que es el control cruzado, en la aplicación de las normas y procedimientos que rigen en la empresa, como también la búsqueda permanente a todo nivel de nuevos procedimientos para aminorar las pérdidas, actividad en la cual participa todo el personal, y en particular el Jefe de Protección del Patrimonio

Las actividades de protección del patrimonio y de control de pérdidas son consideradas, como políticas permanentes, tendientes a implementar el concepto de **SEGURIDAD CORPORATIVA**.

No solamente el robo interno o en sala provoca pérdidas. Factores que no están contemplados en estas categorías también pueden provocar pérdidas cuantiosas. A modo de ejemplo presentaremos algunas de las actividades que debe desarrollar el Jefe de Protección del Patrimonio, para aminorar esos factores.

## Los activos a proteger en la venta minorista

### ACTIVOS TANGIBLES:

Evitar los riesgos de incendio, robos, y asaltos. Velar por la seguridad y optima presentación de los estacionamientos, la manutención de las áreas verdes, carros de clientes, y eficiencia del aseo general

### ACTIVOS INTANGIBLES:

Proteger la imagen corporativa, manejar incidentes manteniendo siempre un perfil bajo, manejar las relaciones con los medios de comunicación (prensa, radio y televisión), preocuparse de la seguridad ambiental, aire acondicionado, y velar por la presentación del personal.

### LAS PERSONAS:

Capacitación e inducción del personal al ingresar, en materias de actitudes frente a las acciones de prevención de pérdidas. Controlar el flujo de personal en la tienda, revisiones del personal, protección del Gerente de la tienda, protección del cliente, procedimientos de retención de mecheros, control de los repositorios externos, evitar los robos internos.

### MERCADERÍAS:

Controlar el flujo de los camiones en los andenes de recepción. Recepción de las mercaderías en la tienda, ingreso en las bodegas, ubicación de los productos en los racks, manipulación de los productos, traslado a la sala de estos, puesta de los productos en góndolas. Controlar las fechas de vencimiento de los productos, verificación de las balanzas destinadas a pesar los productos de los clientes. Controlar el buen uso de las materias primas para el proceso de alimentos frescos.

### Valores:

Resguardar los valores, velar por la protección física de las cajas, efectuar arqueos sorpresivos, presencia permanente en los movimientos de dinero.



Para concluir, como se puede ver, las actividades de prevención de pérdidas abarcan muchos campos, todas con el mismo fin, estar siempre pendiente de lo que puede provocar pérdidas mas allá del robo interno o el perpetrado por mecheros. Y de eso debe preocuparse el Jefe de Protección del Patrimonio

En la actualidad cadenas como las ya mencionadas se dedican entre otros temas a analizar e implementar una nueva política complementaria a la protección del patrimonio, conocida como el "Cost Killing" o "matar el gasto innecesario", actividad en que participa también todo el personal.

Es cierto, mencionar estas pocas de tantas actividades puede hacerlas parecer como demasiadas costosas, o demasiadas engorrosas en sus aplicaciones, y no es así, se



necesita solamente voluntad ejecutiva para implementarlas y entregar el respaldo y apoyo necesarios a quien las debe aplicar y hacer respetar.

Sin embargo la buena experiencia debe ser aprovechada. Frente a la concentración de los grupos económicos en el rubro "Retail", la competencia va a ser cada vez más dura, se tendrá que invertir mucho en el crecimiento, en las ventas, en los beneficios para atraer y mantener a los clientes, lo que por corralaria aumentara las pérdidas, y por lo tanto se verán afectados los márgenes.

Llego el momento de competir para evitar pérdidas, de establecer políticas corporativas, de pensar en una protección global del patrimonio, y de cambiar de mentalidad, analizando la dinámica, crecimiento, y competencia de la actividad en el Retail,

**"Considerar aun que las pérdidas son parte del negocio, no es hacer buenos negocios".**

**El buen negocio es que el cliente perciba que puede venir a su tienda habitual sin problemas y con toda seguridad.**

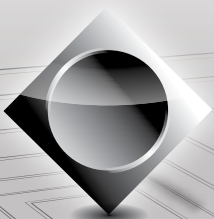
**"Considerar aun que las pérdidas son parte del negocio, no es hacer buenos negocios".**

**El buen negocio es que el cliente perciba que puede venir a su tienda habitual sin problemas y con toda seguridad.**

Yves Rouse es Consultor e Investigador chileno, experto en seguridad.

[www.BaluartOnline.com.ar](http://www.BaluartOnline.com.ar)

Tel/Fax: (011) 4383-8300  
[baluarte@BaluartOnline.com.ar](mailto:baluarte@BaluartOnline.com.ar)



Diseño y Edición  
[www.CreatOnline.com.ar](http://www.CreatOnline.com.ar)

