

PRINCIPALES DELITOS EN EL COMERCIO Y SU IMPACTO

PRESENTADO POR
JESÚS ANTONIO ROJAS MARTÍNEZ
CÓDIGO -D5201653

ENSAYO DE GRADO PRESENTANDO COMO REQUISITO PARA OBTENER EL
TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA

ASESORA
PATRICIA CARREÑO MORENO
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
BOGOTÁ D.C., COLOMBIA

2020

Resumen

En este ensayo se muestra un análisis de investigación en donde se describen los principales delitos y modalidades de pérdidas de mercancías en los almacenes de grandes superficies en la ciudad de Bogotá, referenciar este asunto es de gran importancia, porque permiten mencionar las distintas modalidades de delitos y pérdidas al comercio y su impactó, las cuales deben darse a conocer con claridad a la comunidad educativa y empresarial, para su identificación, prevención, mitigación y monitoreo, el foco de este ensayo en primera instancia son los principales delitos y modalidades de pérdidas en los 10 principales almacenes de grandes superficies en la ciudad de Bogotá.

Palabras claves: Almacenes de grandes superficies. Principales delitos. Principales modalidades de hurto, prevención de pérdidas y mermas.

Abstract:

This essay shows a research analysis that describes the main crimes and types of loss of merchandise in department stores in the city of Bogotá, referring to this matter is of great importance, because they allow mentioning the different types of crimes and trade losses and their impact, which must be made known clearly to the educational and business community, for their identification, prevention, mitigation and monitoring, the focus of this essay in the first instance is the main crimes and loss modalities in the 10 main department stores in the city of Bogotá.

Key words: *Department stores. Main crimes. Main modalities of theft, prevention of losses and losses.*

Frase celebré:

Esencialismo. Lograr el máximo de resultados con el mínimo de esfuerzo.

Greg (2014)

Introducción

Los establecimientos de comercio en las grandes superficies o llamadas supermercados, en Bogotá, son constantemente afectados por distintos delitos referente a los hurtos de mercancías, que trae consigo distintas modalidades de pérdidas, lo que implica la comisión de delitos, que se relacionan en la tabla 1. Según Policía Nacional, (2020), la problemática conlleva a un 69% para el año 2019 en delitos cometidos sin el empleo de uso de armas y para lo corrido del año 2020, representa un 61% en el no uso de armas, aun así, es de gran preocupación el uso de armas de fuego que se encuentra en segundo lugar en los dos años, de acuerdo con los registros de las autoridades competentes.

La justificación y análisis del ensayo están dirigidas a las empresas públicas y privadas que estén interesadas en conocer, los principales delitos y modalidades de pérdidas de mercancías en los almacenes de grandes superficies en Bogotá.

El objetivo del ensayo es documentar los principales delitos y modalidades de pérdidas de mercancías en los almacenes de grandes superficies en Bogotá, y para dar a conocer a la comunidad educativa de la Universidad Militar Nueva Granada dichas prácticas. Así mismo, se pretende en este ensayo, describir las distintas modalidades de hurtos y pérdidas de mercancías en los almacenes de grandes superficies, para identificar dichas conductas y mitigar el impacto sobre las organizaciones.

Las organizaciones públicas y privadas, deben identificar las falencias en los controles administrativos y corregirlos de manera oportuna, por ejemplo, el control oportuno sobre los inventarios físicos vs los sistemas de información. En las organizaciones públicas

y privadas, se deben replantear el diligenciamiento de planillas físicas que no generan valor, por registros digitales, que generen mayor valor para los procesos de prevención y mitigación, y se deben definir la realización de actividades esenciales de prevención y mitigación de valor por las que no son esenciales, pero que si generen reprocesos y gasto de tiempo y energía.

La prevención de pérdidas en los almacenes de grandes superficies no es una responsabilidad solo del personal de vigilancia y de prevención, es una responsabilidad compartida de todas las partes interesadas, en la gestión del auto control y prevención.

En Colombia existen varios almacenes de grandes superficies, también llamados supermercados, y para este caso específico de la investigación, se han seleccionado los 10 principales establecimientos de comercio en la tabla 1, los cuales son los que mayor facturación en el país realizan:

Tabla 1. Cifras en ventas de los 10 principales almacenes de grandes superficies

Nr.	Almacenes de Grandes Superficies	Cifras en Billones de Pesos	%
1	Grupo Éxito	55	67,1%
2	Tiendas Olímpica	6,15	7,5%
3	Almacenes Alkosto	5,77	7,0%
4	Tiendas D1	3,79	4,6%
5	Supermercados Cencosud	3,77	4,6%
6	Tiendas Ara	2,25	2,7%
7	Almacenes Justo y Bueno	1,64	2,0%

8	Almacenes Makro	1,3	1,6%
9	Price Smart	1,19	1,5%
10	Supermercados La 14	1,12	1,4%
Totales		81,77	100%

Adaptación propia. Fuente: Periódico la Republica/Grupo Éxito/SuperSociedades

En la tabla anterior, se observa que el Grupo Éxito, en Colombia controla el 67% de las ventas de los almacenes de las grandes superficies o almacenes de ventas por departamentos, no obstante los anteriores establecimientos tienen la misma problemática que es la afectación por las pérdidas internas y externas, derivado de actos delincuenciales externos o con la participación interna del personal o por errores administrativos en los procesos de las compañías.

Tabla 2. *Los principales delitos a establecimientos de comercio.*

Año 2019			Año 2020		
Arma empleada o medio utilizado para el delito	Nr. De delitos	%	Arma empleada o medio utilizado para el delito	Nr. De delitos	%
	39.52			15.34	
Sin empleo de armas	4	69%	Sin empleo de armas	9	61%
Arma de fuego	6.826	12%	Arma de fuego	3.697	15%
Contundentes	4.581	8%	Palancas	2.135	9%
Palancas	4.217	7%	Contundentes	1.970	8%
Arma blanca /cortopunzante	1.589	3%	No reportado	903	4%
Llave maestra	657	1%	Arma blanca/cortopunzante	623	2%

Escopolamina	30	0%	Llave maestra	295	1%
No reportado	1	0%	Escopolamina	23	0%
		57.42	100		
Totales	5	%	En blanco	13	0%
				25.00	100
				Totales	8 %

Adaptación propia. Fuente: Dijin Policía Nacional

Dentro de la investigación sobre las pérdidas de mercancías en los almacenes de grandes superficies, se encontró en el repositorio de la Universidad de Chile (2018). El trabajo de titulación para optar al título de Ingeniero Civil Industrial de Manuel Patricio Pastene Muñoz Puerto Montt, quien escribió una propuesta sobre la mejora de la prevención de pérdidas en la cadena de suministro del transporte de mercancías, tema de suma importancia, porque hace parte también de la prevención y mitigación de pérdidas.

Otro documento consultado fue el trabajo de posgrado de escuela de la Universidad Nacional de Trujillo del Perú. (2019), en donde se plantea la estrategia de gestión de merma para aumentar la rentabilidad del Hipermercado Plaza Vea Chiclayo de Supermercados Peruanos Sociedad Anónima, en el referido documento se planea la necesidad de implementar acciones correctivas para reducir sus pérdidas, cuyo porcentaje sobre las ventas para el año 2016, fueron del .151%, siendo la merma tolerada a nivel mundial de 1.44%, según la global average. (2016, p-15).

Se evidencia que la problemática sobre los almacenes de grandes superficies, es muy similar en países como Chile, Perú y Colombia, de acuerdo al XVII Censo Nacional de Mermas en Colombia (2019), en donde se puso de manifiesto que el **35% de las mermas que se dan en los almacenes de grandes superficies** el **46%** corresponde al hurto interno, y el **56%** al hurto externo, este fenómeno deteriora el crecimiento económico de estos establecimientos, y lo que más agrava el asunto es que día a día

bandas delincuenciales crecen en su participación en este flujo de hurto interno y externo.

En el marco teórico, se dará a conocer; el marco legal sobre el hurto que ocurren en los 10 principales almacenes de grandes superficies en Colombia, en relación a los delitos cometidos en los establecimientos de comercio en Colombia. (2020), y algunas modalidades que generan pérdidas de mercancías que proceden de su operación legal, las cuales afecta la sostenibilidad financiera de estos establecimientos, el concepto “mermas” y algunas actividades de carácter preventivo que se podrían realizar.

Las organizaciones públicas o privadas se ven inmersas en distintos factores de riesgos reputacionales, legales, ambientales, tecnológicos y económicos; para el presente ensayo se tendrá en cuenta el riesgo económico que genera las pérdidas de las mercancías, según sea cada objeto social de la organización, para este caso los almacenes de grandes superficies en Bogotá ya referidos anteriormente.

Otro aspecto que impacta el fenómeno de las pérdidas es el desempleo y la migración de personas extranjeras que han visto en los almacenes de grandes superficies un medio para el hurto de productos para su reventa, siendo esto de gran complejidad para las autoridades porque en su gran mayoría son personas indocumentadas, lo que dificulta los procesos de judicialización por la falta de identificación plena.

Los hurtos y las pérdidas de mercancías son un fenómeno que deteriora la parte financiera de las organizaciones y si no se establecen los controles de prevención y de mitigación pueden llegar acabar con cualquier empresa.

Otros aspectos que ha hecho que los hurtos y las pérdidas de mercancía se incrementen en los establecimientos de comercio de grandes superficies, han sido la decretoria de la emergencia económica, porque fueron estos establecimientos de comercio los que siguieron atendiendo al público y algunos como las Tiendas Ara fueron objeto de saqueos y vandalismo, tal como lo público el diario virtual El Universal, donde tituló. *“Reportan robo de alimentos en una tienda Ara en el barrio Olaya Herrera. (2020).*

También en este documento, se mencionará que para que hallan impactos positivos sobre la gestión y mitigación de pérdidas, debe existir un trabajo articulado y colaborativo en todas las áreas involucradas de las organizaciones.

¿Qué modalidades de pérdidas de mercancías pueden existir en Bogotá, en los 10 principales almacenes de grandes superficies que a continuación se menciona; *Grupo Éxito, Tiendas Olímpica, Almacenes Alkosto, Tiendas D1, Supermercados Cencosud, Tiendas Ara, Almacenes Justo y Bueno, Almacenes Makro, Price Smart y Supermercados La 14?*

En este documento, se tuvo en cuenta para el estado del arte los antecedentes de algunas investigaciones relacionadas con el hurto, mermas o pérdidas de mercancías y aunque una de ellas tiene una conceptualización diferente, todas buscan minimizar y mitigar las pérdidas en las organizaciones públicas o privadas, es decir, mermas o pérdidas ambas afectan la sostenibilidad financiera de cualquier compañía.

Las bases de datos consultadas fueron (Google académico, Repositorio Umng y el Repositorio de dos universidades Internacionales, Perú y Chile). Los hallazgos de los documentos consultados aunque son de países distintos,, todos giran sobre el término de las mermas o pérdidas de mercancía , que impactan negativamente a las organizaciones.

A continuación mencionare brevemente algunas investigaciones nacionales e internacionales, sobre los hurtos de mercancías y mermas en almacenes de grandes superficies, como parte del estado del arte en ensayo en curso.

De acuerdo a la tesis de grado de la universidad del Perú presentada por (Trujillo, 2019), sobre los Supermercados Plaza Vea Chiclayo Sociedad Anónima del Perú, estos establecimientos tienen la misma problemática que en Colombia, utilizan el mismo concepto o teoría sobre el hurto y pérdida de mercancías, es decir, estas también les generan “mermas”, por distintos factores, entre ellos el hurto interno y el externo, que

afecta los inventarios del sistema versus los inventarios de las mercancías físicas, y propone algunas estrategias de gestión y prevención desde la Alta Gerencia de la compañía, citando entre otros autores a Chiavenato (2007), sobre la gestión y la disciplina para lograr objetivos comunes desde la Alta Gerencia. Por otro lado, también cita a Peter Drucker, sobre la gestión organizada para lograr objetivos predeterminados.

En la anterior investigación se hace referencia a la gestión como medio para alcanzar un resultado esperado y es de suma importancia para la prevención de pérdidas, involucrar a la Alta de Gerencia de cualquier organización, y no pretender de que sea una responsabilidad sólo de seguridad y prevención, es decir, debe ser un trabajo organizado y colaborativo entre todas las partes interesadas de la empresa.

Por otra parte, se analizó la investigación relacionada por el impacto negativo sobre el incremento de la merma operativa en el Grupo Éxito. (Medellín, 2017), el impacto de dicha investigación tiene que ver con que las mermas de mercancías -pérdidas afecta de manera significativa los estados financieros de pérdidas y ganancias (P&G), afectando su rentabilidad financiera y comercial, en este trabajo también valga la pena citar a (Michael Porter, 1990), en lo que corresponde a las teoría competitividad, y es porque los almacenes de grandes superficies deben ser rentables en el tiempo, con el mínimo de sus pérdidas.

Y por último de las investigaciones consultadas, se encontró el documento sobre las Tiendas Justo & Bueno. (Enrique, Quintero, 2020), en el que se hace referencia a la problemática existente en los supermercados en Colombia, relacionados con las mermas desconocidas de productos, el cuestionamiento realizado es sobre la teoría de la importancia en los controles de los inventarios, las diferencias en los despachos de mercancías y el hurto de estas.

El triángulo del fraude

En el marco de referencia sobre los distintos delitos y modalidades de pérdidas de mercancías en los almacenes de grandes superficies en la ciudad de Bogotá, fue preciso investigar sobre las teorías propuestas por el autor del triángulo del fraude, (Donald Cressey 1961). Criminólogo americano de quien se originó las teorías hoy vigentes sobre el triángulo del fraude, el cual se describe en la siguiente figura 1: *La motivación, la racionalización y la oportunidad.*



Figura 1- Triángulo del fraude-

Elaboración propia. Fuente. (Donald Cressey, 1961).

¿Porque citar el trianguló en el ensayo de investigación? Porque esto se observa mucho en los establecimientos de comercio, grandes superficies, al ejecutar en algunos casos la racionalización “ahorros” de los presupuestos en los servicios de vigilancia, se dejan área descubiertas y es allí donde se materializa el hurto interno y externo de

mercancías, la falta de personal de vigilancia que prevenga el hurto, otro ejemplo, es la oportunidad que se da en los surtidos de mercancías, sin un sistema de seguridad, por no tener personal que atienda a los clientes, falencias debidas a la falta de controles administrativos y preventivos, y es allí donde personas inescrupulosas aprovechan el espacio para cometer los hurtos o fraudes.

Por último, la motivación se podría decir que existen bandas delincuenciales dedicadas al hurto de los establecimientos de comercios para lucro propio e incitan a otros para que hurten mercancías como medio de sustento o lucro.

Es importante citar a la autora de las teorías del triángulo de fraude ejecutivo (Downing, 2015), quien es empresaria y experta en los temas de control interno, sugirió tres complementos adicionales al triángulo del fraude, así; **la codicia, el orgullo y el derecho a merecerlo todo**, su complemento a la teoría del fraude, es que existen otros elementos que pueden propiciar a la materialización de este, en distintos niveles en las organizaciones, por lo que se dará un breve resumen sobre estos tres elementos: La codicia, tiene que ver con desear más de lo que se tiene y se consigue haciendo lo que sea, el orgulloso tiene que ver con la acción propia, que busca sacar provecho indebido tomando lo que no le corresponde, y por último quién piensa que tiene el derecho de merecerlo todo, es decir; si otros hacen algo indebido, porque ellos sí y yo no, tengo derecho a hacer lo mismo.

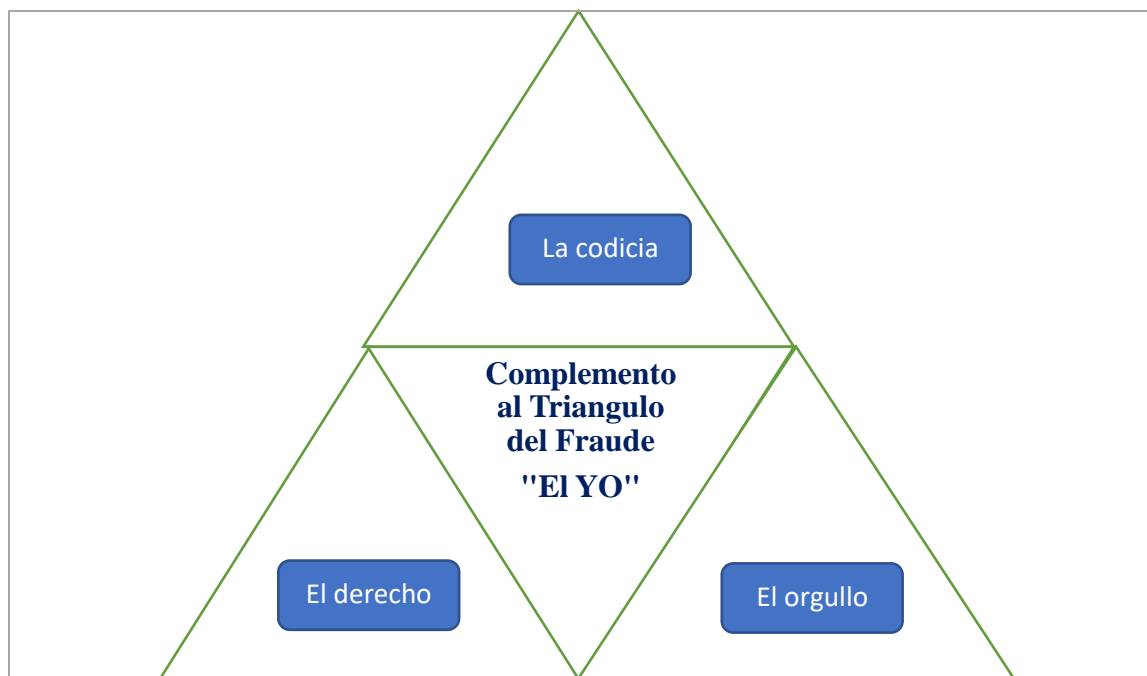


Figura 2- Triángulo del fraude ejecutivo

Elaboración propia fuente. (Laura Downing, 2015).

El anterior triángulo, hace referencia al fraude de alto nivel “ejecutivos”, en virtud de que la persona podría tener el poder de la comisión de cualquier conducta ilegal, si no se tienen los controles de prevención y mitigación adecuados, se podrían tomar decisiones engañosas que se puedan dar al interior de las organizaciones, en ejecutivos sin principios y valores pertinentes.

De acuerdo con lo antes mencionados, el fraude y el hurto, también tienen otros alcances que, según la Federación Nacional de Comerciantes, (Fenalco, 2019), en Colombia los almacenes de grandes superficies tuvieron pérdidas económicas por el hurto de mercancías tanto interno como externo que ascendieron a \$219.000 mil millones de pesos. La anterior problemática afecta a los establecimientos de comercio, en virtud de que dichas pérdidas alarmantes, limitan la generación de nuevos empleos.

Según las teorías de investigación, por parte de la Federación Nacional de Comerciantes, el 35% de las pérdidas en general en los establecimientos de comercio

se cometen al interior de las mismas con una participación dolosa del 45% de los hurtos por el personal interno y en un 56% está relacionado el personal externo, para comprender el asunto se graficará la participación de cada uno de ellos en la figura, que tiene directa relación con los más de \$219.000 mil millones de peso que perdió el comercio en el año 2019.

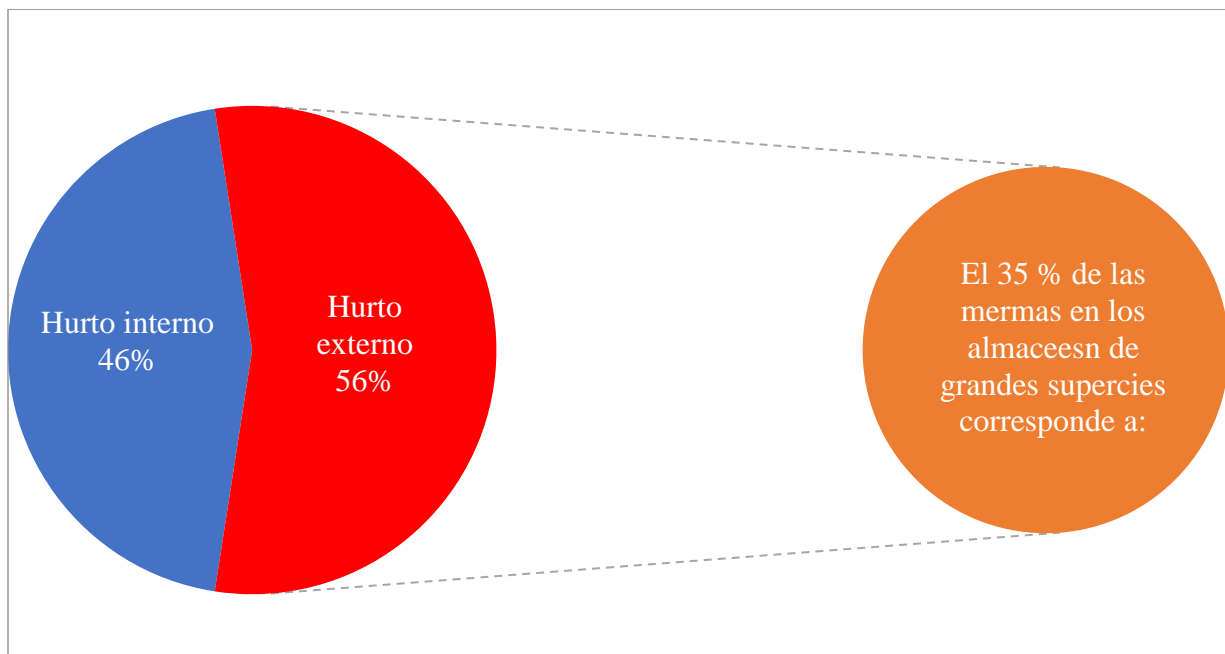


Figura 3- Participación del hurto en los almacenes de grandes superficies.
Elaboración propia fuente. (Fenalco, 2019).

Fenalco ha referido que viene adelantando estrategias de seguridad ciudadana con las autoridades de Policía, Fiscalía y las agremiaciones de empresas de vigilancia y seguridad privada y los departamentos de seguridad para prevenir y mitigar la ocurrencia de las distintas pérdidas que se dan en los establecimientos de comercio de las grandes superficies.

Para dar claridad sobre las empresas de vigilancia privada y los departamentos de seguridad que prestan los servicios de vigilancia en los almacenes de grandes superficies, es de mencionar que estos son vigilados por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, según decreto (ley 356,1994).

Las empresas de vigilancia prestan distintas modalidades de servicio: vigilancia fija, que son los vigilantes que prestan un servicio en un puesto fijo, vigilancia móvil, vigilantes que tienen movilidad, es decir, que se movilizan por un determinado puesto o lugar, servicio de transporte de valores, son las transportadoras de valores que recogen o llevan dineros entre establecimientos, y por último los servicios de escolta que tiene que ver con protección de personas o carga.

Los anteriores servicios de vigilancia son prestados y regulados por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, y para el caso de las empresas de vigilancia y seguridad privada estos tienen vigencia y control de acuerdo con la circular externa (Nr. 20201300000015, 2020), en la tabla 4, se observa:

Tabla 4. *Costo de los servicios de vigilancia privada.*

Tarifas	Porcentaje de gastos administrativos y supervisión	Valor gastos administrativos y supervisión	Total, valor servicio 24 horas
\$ 7.724.666	8%	\$ 617.973	\$ 8.342.639
\$ 7.724.666	10%	\$ 772.467	\$ 8.497.133
\$ 7.724.666	11%	\$ 849.713	\$ 8.574.379
\$ 877.803**	8,8		\$ 7.724.666

Fuente: Superintendencia de vigilancia y seguridad privada. (2020).

Los servicios de vigilancia para el sector comercial, industrial, educativo, aeroportuario, financiero, transporte, comunicaciones, energético y petróleo tienen una tarifa para estos sectores equivalente a 8.8 salarios mínimos legales mensuales vigentes según la siguiente fórmula: $\$877.803 \times 8,8 = \$7.724.666^{**}$, tarifa establecida por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada. (Supervigilancia, 2020).

Y para el caso de los departamentos de seguridad, estos en cambio son constituidos al interior de las organizaciones pública o privadas y media licencia de funcionamiento

previo cumplimiento de requisitos legales, por parte de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, el personal allí contratado lo hacen de forma directa con la organización y debe ser inscrito a la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, cada departamento de seguridad debe capacitar y acreditar a su personal que vaya a ejercer funciones de vigilancia y cumplir con los requisitos legales establecidos sobre dicho particular.

El Código Penal de Colombia, (ley 599, 2000), en su artículo 239, hace referencia al hurto así; *“El que se apodere de una cosa mueble ajena, con el propósito de obtener provecho para si o para otro”*. Este es el concepto básico para cuando alguien coge un objeto que no le pertenece para sacar provecho del el mismo o para beneficio de otras personas.

Por otro lado, si la persona que comete el hurto se vale de los siguientes métodos, es considera hurto calificado: *“Con violencia sobre las cosas”*; (Ley 599, 2000). Se ve mucho en los almacenes de grandes superficies cuando dañan los artículos por quitarles los sistemas de seguridad como sticker´s blandos, pines o guayas de seguridad dañando los productos. *“Colocando a la víctima en condiciones de indefensión o inferioridad aprovechándose de tales condiciones”*. Esto sucede cuando usan armas de fuego, suele darse en atracos a mano armada sobre los establecimientos comerciales o “raponazos” del dinero en la caja registradora o con arma blanca cortopunzante intimidatoria para cometer la conducta delictiva, *“Mediante penetración o permanencia arbitraria, engañosa o clandestina en lugar habitado o sus dependencias inmediatas, aunque allí no se encuentre sus moradores”*. Sobre el referido punto es de aclarar estos métodos:

Penetración o permanencia arbitraria quiere decir que se ingresan al establecimiento comercial o la fuerza o simulando ser clientes. (Ley 599, 2000).

Engañosa que se aprovechan llegando al cierre del establecimiento suplantando a las autoridades o aparentar ser un cliente de último momento, bien sea a la apertura al cierre de este.

Clandestina, que se ocultan dentro del establecimiento de comercio al cierre de las instalaciones para cometer el hurto. (Ley 599, 2000).

Dependencias inmediatas, alquilan locales que colinden con el establecimiento comercial, para hacer huecos sobre las paredes, techos o ventanas para ingresar al comercio y hurtar mercancías. “Con escalamiento”, Usan escaleras para ingresar sobre las fachadas de los establecimientos de comercio. “Con llave sustraída, falsa o ganzúa”. (Ley 599, 2000).

Aprovechan el descuido u olvido de las llaves de los establecimientos de comercio y las hurtan para después regresar con las misma a hurtar, suele suceder mucho en las vitrinas de exhibición de mercancías costosas. “Violando o superando los sistemas de seguridad electrónicas”. Sucede cuando localizan la visual de las cámaras de seguridad o cortan los cables de estas, hurto de las videograbadoras de vigilancia, es decir, se llevan las pruebas del hurto las grabaciones. (Ley 599, 2000).

Las bandas delincuenciales en Colombia, han puesto sus ojos en los 18 principales almacenes de grandes superficies en Colombia, donde suelen hacer recorridos específicos por cada uno de estos establecimientos para afectar su economía, en la tabla 6, se describen la cantidad de establecimiento:

Tabla 6.

Los 18 principales almacenes de grandes superficies en Colombia.

Nombre del establecimiento	Nr. Establecimientos
Tiendas D1	450
Olímpica	305
Almacenes ÉXITO	254
Tiendas ARA	218

Nombre del establecimiento	Nr. Establecimientos
Justo & Bueno	218
Grupo Éxito Surtimax	136
Grupo Éxito Carulla	100
Superinter	76
Sodimac Constructor	36
LA 14	31
MasterPro	30
Viva Grupo Éxito	29
Homecenter Sodimac	25
Falabella	25
Makro	17
Alkosto Hipermercado	14
Home Sentry	11
Princt Smart	7
Totales	1.982

Elaboración propia. Fuente: sectorial informativa almacenes de cadena. (2017).

Las bandas delincuenciales han visto en los almacenes de grandes superficies en la ciudad de Bogotá, un “negocio” lucrativo delincencial, porque lo que hurtan lo venden a terceros o lo toman para su lucro personal,

A continuación, se da a conocer una postura profesional en el campo de la seguridad integral y prevención de pérdidas, sobre algunas casuísticas reales sobre distintas modalidades de hurto en almacenes de grandes superficies en el hurto de mercancías, I que generan las pérdidas de mercancías en los almacenes de grandes superficies, por acción propia u omisión administrativa, traducido a la falta de controles y monitoreo preventivo, sumado a la pérdida de los principios y valores que en la actualidad se vive en nuestra sociedad.

Almacenamiento inadecuado de las mercancías. Esto se da en los pisos de ventas y bodegas, generando pérdidas de mercancías que reciben el nombre de averías y como consecuencia el establecimiento de comercio debe asumir estas pérdidas ya sea por omisiones administrativa ó por la falta de control preventivo.

Los cambios de precios, también conocidos en los almacenes de grandes superficies, quienes lo realizan puede ser personal interno como externo, por ejemplo: Escogen el precio y la etiqueta más económica de un producto “x”, y se lo colocan al producto más costoso “y”, cuando llega a la caja si el cajero no se percata al registrar el producto se llevan el producto más costoso a menos precio, allí suceden dos connotaciones: Al registrar el producto que no corresponde, se llevan dicho artículo y se genera una pérdida desconocida en los inventarios, no se supo que paso con el producto “y”, pero sigue cargado en el sistema del inventario. Y sobre las etiquetas del producto “x”, allí lo que sucede es lo contrario, se va a tener un producto “sobrante”, se registró con una etiqueta o precio que no correspondía, pero físicamente no salió del almacén.

Dicho lo anterior, allí se materializa un hurto de mercancía a través del cambio de precio por la misma persona que se va a llevar el producto más costoso registrado por un valor menor, lo que afecta los inventarios de las mercancías, la clave para corregir este hecho es que los cajeros al registrar los productos lo hagan con los códigos internos de los mismos artículos.

Esta modalidad de registro con precios que no corresponden también suele suceder en algunas ocasiones con el mismo personal interno, o por la misma persona se autorregistra las mercancías, por lo tanto, es importante tener a un orientador en las cajas de auto pago que esté pendiente de que se realicen de forma adecuada los registros del cliente interno, o una caja específica para funcionarios para que no se auto paguen los artículos.

En las puertas de ingreso y salida. Todo establecimiento de comercio en las grandes superficies tiene un sin número de puertas de ingreso y salida, y en algunos casos son puertas inmensamente grandes y en todo el centro de estas, se observa un guarda de vigilancia, tema sumamente complejo para que una sola persona identifique o prevenga la salida de mercancías sin cancelar, a continuación se citan algunas modalidades para distraer al vigilante: Simular el extraviado de un menor de edad u otra personal, fingir un desmayo al salir por la puerta, el vigilante por prestar la atención no se percata de la salida de un televisor de 55 pulgadas u otras mercancías. Presentar un tiquete de compra falso para sacar la mercancía. Volver a ingresar al establecimiento de comercio con el mismo tiquete de compra a coger más mercancías. Llevar mercancías en bolsos o bolsas sin cancelar forrados en papel aluminio. Utilizar coches de bebés fingiendo llevar un niño dormido, para sacar mercancía. Fingir estar embarazada y llevar un icopor arreglado lleno de mercancía. Aprovechar que el vigilante este ocupado para salir con mercancía, por un lado. Salir por la puerta con los productos puestos, suele suceder mucho con la ropa, bolsos, carteras, zapatos y zapatilla. Y en algunas ocasiones en complicidad con el personal del control de acceso de las puertas.

Estas y otras modalidades existentes en los almacenes de cadena de grandes superficies, conlleva a miles de millones de pérdidas al año, afectando a la economía legal y a la generación de empleo.

Ocultamiento de mercancías. Esta modalidad suele suceder mucho dentro de los probadores de los almacenes de grandes superficies, o en el mismo piso de venta, se utiliza el mismo cuerpo, bolsas normales o del mismo establecimiento, bolsos personales del mismo establecimiento, bolsas y bolsos arreglados forrados con papel aluminio para poder salir por las puertas de salida desapercibido.

Recibido de mercancías: En los recibidos de mercancía, suele suceder con la complicidad interna por ejemplo: ingresan 100 unidades de un producto o artículo "x", la persona que recibe la mercancía le da a conformidad que si ingresaron la referida cifra, pero en realidad solo ingresaron 50 unidades, lo que automáticamente va afectar los

inventarios y las ventas, ya que se le da ingreso al sistema de una información de 100 unidades, pero en realidad lo que se va a tener es un faltante de -50, el inventario físico nunca van a estar, esto se da por acción y complicidad interna.

Otro caso es cuando al recibir los productos o mercancías, no se revisan de forma adecuada, generando a que se reciban incompletas, por omisión y falta de controles administrativos.

Registros de mercancías: El registro en las cajas es fundamental, porque es por allí donde se fuga mucha mercancía sin registrar o porque se registran de forma errónea por omisión o negligencia a las labores correspondientes.

Entre los elementos que se usan para el hurto de mercancías en almacenes de grandes superficies se encuentra la utilización de bolsas metalizadas, sobre este tema la postura profesional, es que las llamadas; “bolsas biónicas”, que de biónicas no tienen nada, simplemente y de manera ilustrativa son bolsas normales o un bolso forrados con papel aluminio para impedir que las antenas antihurto activen los sistemas de seguridad.



En la imagen 1, se observa una bolsa forrada en papel aluminio que se utiliza para el hurto de mercancías en almacenes de grandes superficies, en esta podrían caber distintas mercancías hasta de \$2. millones de pesos sin cancelar.

Imagen 1- Bolsa forrada en aluminio.

Fuente propia.



La utilización de bolsas metalizadas. Sobre este tema la postura profesional, es que las llamadas; “bolsas biónicas”, que de biónicas no tienen nada, simplemente y de manera ilustrativa es una bolsa normal o un bolso que son forrados con papel aluminio para impedir que las antenas antihurto no activen los sistemas de seguridad.

Imagen 2- Bolsa forrada en aluminio.

Fuente propia.



En la imagen 3, se observa un bolso forrado en papel aluminio que se utilizan para el hurto de mercancías en almacenes de grandes superficies, en este puede haber distintas mercancías hasta de \$3. millones de pesos sin cancelar.

Imagen 3- Bolso forrado en aluminio.

Fuente propia



Desactivador más sofisticado de mercancías. Este tipo de dispositivo es utilizado por personas que ingresan a los almacenes de grandes superficies para quitar los pines de seguridad de las mercancías, en ocasión le quitan los sistemas de seguridad a la ropa y la introducen en las bolsas metalizada, imagen 4.

Imagen 4- Desactivador metálico - imán.

Fuente propia



En la imagen 5, se observa dos imanes artesanales usados para la desactivación de las mercancías, cuyo resultado es que se encuentren los pines de los productos desactivados en distintos lugares abandonados en almacenes de grandes superficies.

Imagen 5- Desactivador metálico - imán.

Fuente propia



Estos dispositivos desactivadores artesanales de mercancías facilitan a que personas que se dedican al hurto de mercancías en almacenes de grandes superficies desactiven y retiren los pines de seguridad de las mercancías para poder hurtarlas.

Imagen 6- Pines duros de seguridad.

Fuente propia

Lo anteriormente mencionado, tiene como propósito describir la existencia de los distintos medios que se usan en los almacenes de grandes superficies para el hurto de mercancías, cuyo acto afectan a los almacenes de manera continua y sistemática, se observan abandonados los pines de seguridad cuando estos son quitados de los artículos ver imagen 6.

Según la Federación Nacional de Comerciante Fenalco, define los siguientes conceptos y teorías sobre las mermas de mercancías así:

“Merma: Se considera merma a toda constricción o disminución del inventario. Se calcula obteniendo la diferencia entre el inventario teórico (final) y el inventario real (final)”. (Fenalco, 2017. p.6).

“Merma comercial: Es aquella diferencia entre el inventario teórico y el real, causada por la actividad comercial en sí. Un ejemplo de esto son los descuentos y las promociones”. (Fenalco, 2017. p.6).

“Merma operativa: Es aquella diferencia entre el inventario teórico y el real, causada por la operación en sí. Se compone por la merma operativa conocida y la merma operativa desconocida”. (Fenalco, 2017. p.6).

Merma conocida: Es aquella merma operativa a la cual se le puede atribuir su causa (es plenamente identificable su origen). Un ejemplo de esto es el deterioro de mercancía, desperdicios y vencimientos. (Fenalco, 2017. p.6).

“Merma desconocida: Es aquella merma operativa a la cual no se le puede identificar su origen, pero gracias a la experiencia de las cadenas participantes, se le atribuyen conceptualmente las siguientes causas: Robo interno. Error de Proveedor. Robo externo. Error administrativo. Otras”. (Fenalco, 2017. p.6).

En palabras sencillas la formula del cómo se describe las mermas de mercancías es: Merma es igual al stock del inventario de mercancías en los sistemas de información - menos el stock inventario físico de las mercancías, en suma, la postura sobre el asunto es la diferencia que resulta de los inventarios contables versus los físicos, dentro de un establecimiento. Ejemplo: En el sistema se tienen 10 unidades de un producto “X”, se hizo inventario y sólo hay 8 unidades, se convalida la ubicación de los dos productos faltantes y estos no se encuentran, pero si fueron recibidas, por lo cual, la empresa da por pérdidas esas dos unidades del producto porque no se encontró.

A continuación, dejamos una postura crítica en la alta gerencia sobre la prevención y mitigación de pérdidas en los almacenes de grandes superficies, por tal razón, se sugieren las siguientes recomendaciones, que podrían ser de utilidad para el sector empresarial:

Las organizaciones públicas y privadas deben hacer grandes esfuerzos para la contratación del talento humano, calificado, idóneo, con buenos principios y valores.

El talento humano debe tener un mayor apego a la legalidad y a la transparencia, a medida que cada persona dentro de las organizaciones se inclinen a la ley y a la ética, serán las empresas más sostenibles en el tiempo.

Se debe contratar a la persona idónea para el cargo correcto, no debe existir en las organizaciones públicas ó privadas, la contratación del talento humano, bajo la premisa de las influencias: “*personales o políticas*”, porque se verán personas haciendo actividades en cargos que no les corresponde, en profesiones que nada tienen que ver con lo que hacen, generando así mal desempeño y perdidas.

En los procesos de selección de personal, se sugiere tener en cuenta como mínimo un estudio de seguridad básico con; revisión a reportes a centrales de riesgo, poligrafía, revisión de antecedentes de: policía, procuraduría, fiscalía, rama judicial, redes sociales, multas de tránsito y procesos condenatorio.

Infraestructura. Los almacenes de grandes superficies dentro de su programa de expansión en infraestructura, deben tener un adecuado contexto de la ubicación física donde se pretender situarse en cuanto a los espacios físicos y sociales, toda vez que desde allí nacen aspectos de inseguridad externa que generarán muchísimas pérdidas, como consecuencia de los hurtos externos, y no permitir el deterioro físico de las infraestructuras, porque esto generara inseguridad.

Tecnológico. Hoy por hoy, los sistemas tecnológicos han hecho que las organizaciones pública o privada acuda a la utilización de estos, en este caso los circuitos cerrados de televisión. (C.C.TV), cuyos dispositivos se vuelven fundamentales para las siguientes actividades: prevención, detección, mitigación y buen servicio. La clave del asunto está en que inicialmente, no inviertan en grades sumas de dinero comprando los dispositivos de contado, sino en arriendo con opción de compra, con ello se permite medir la calidad de los equipos por un determinado, y si estos son rentables para la organización poder llegar a una buena negociación sobre los mismos a largo plazo.

Algunos expertos en seguridad física, tienen la falsa expectativa que entre más cámaras se instalen en un establecimiento de comercio, tendrá menos hurtos, tema que es bastante discutible, no es la cantidad de dispositivos electrónicos que se requieran en cámaras, sino la buena ubicación y distribución de estos, se debe resaltar que una cámara instalada en sí, no irá a coger a la persona que está cometiendo el delito, sino que requiere del talento humano para su operación y buenos resultados.

En el anterior punto, es de suma importancia tener presente al talento humano que va a operar un circuito cerrado de televisión, en virtud de que estos dispositivos se deben convertir en herramientas altamente rentables en la seguridad humana y protección de sus activos, en lo referente a la identificación, prevención y detección de hurtos y/o fraudes al interior de las compañías, no es comprar o invertir en tecnología para que estos estén en desuso todos los días, sino para que genere valor y buenos resultados en las organizaciones.

Conclusiones

Uno de los delitos que más preocupa a los establecimientos de comercio en los almacenes grandes superficies, es el uso de las armas de fuego, que puede llevar a la lesión o muerte de sus trabajadores o poner en riesgo la integridad física de sus clientes y visitantes.

La problemática social que generan los hurtos de mercancías sobre los establecimientos de comercio, por bandas delincuenciales, organizadas y estructuradas, que se dedican todos los días a este flageo, ponen en riesgo la continuidad del comercio de los almacenes de grandes superficies en la ciudad de Bogotá.

Dentro de las organizaciones públicas y privadas, se deben establecer estrategias conjuntas sobre el trabajo colaborativo en la prevención y mitigación de pérdidas y riesgos, porque se debe dejar a un lado que esta labor es solo de los “*vigilantes o de los*

responsables de seguridad”, este es un pensamiento mezquino, que no contribuye con la sostenibilidad social, ambiental y económica de cualquier organización.

Los almacenes de grandes superficies en Bogotá deben propender en contratar y fidelizar el talento humano adecuado, en aras de buscar que las cosas suceden de forma positiva para las organizaciones y hacer que el personal viva el ADN de la integridad y transparencia.

Las organizaciones públicas y privadas, en especial los establecimientos de comercios de las grandes superficies deben establecer cada día buenas prácticas del control interno y preventivo, para identificar de manera oportuna los hurtos y/o fraudes y proceder con la judicialización correspondiente con cero tolerancias a los actos indebidos y al delito.

Los establecimientos de comercio de las grandes superficies, deben trazar una hoja de ruta con las autoridades competentes para establecer estrategias conjuntas, para encausar todas las denuncias sobre el hurto de mercancías aun solo canal virtual, de tal manera que los fiscales y los jueces tengan mayores herramientas tecnológicas para la toma de decisiones sobre la reincidencia en el hurto de mercancías en los distintos establecimientos de comercio, y que puedan perseguir y judicializar a las distintas bandas delincuenciales que se dedican a realizar estos delitos al comercio.

Los almacenes de grandes superficies deben establecer estrategias de prevención y mitigación de pérdidas y riesgos, en actividades esenciales y posibles de ejecutar, con el mínimo de esfuerzo, no desde el buenismo, sino desde lo esencial para el máximo de los resultados, con el uso de nuevas herramientas tecnológica, porque que ironía seguir diligenciando planillas con esfero que nadie revisa, pero que, si genera gasto de energía y de tiempo, y que nadie puede medir.

Los delitos por el hurto de mercancías en los almacenes de cadena de las grandes superficies son cada día impactó negativo la economía de este sector, porque son miles

de millones que se pierden al año, afectando también a formalización de nuevos empleos.

Los temas sociales del país y la migración extranjera, sin ser xenofóbicos de ninguna manera, han hecho que los delitos por hurtos en los establecimientos de comercio en las grandes superficies de Bogotá y Colombia se hayan incrementado en los últimos años, razón por la cual, las autoridades competentes vienen trabajando en el asunto para lograr con la plena identificación e individualización de los responsables de estos hechos.

REFERENCIAS

Auditool (s.f.). El Triángulo de Fraude del Ejecutivo. Portafolio. Recuperado 18 de octubre de 2020 de <https://blogs.portafolio.co/buenas-practicas-de-auditoria-y-control-interno-en-las-organizaciones/el-triangulo-de-fraude-del-ejecutivo>

CM& (2019, 19 de septiembre). Pérdidas por robos en supermercados y tiendas de grandes superficies son millonarias. Recuperado 18 de octubre de 2020 de <https://www.youtube.com/watch?v=E8bTOsL9V50>.

El Universal. (2020, 22 de marzo). Reportan robo de alimentos en una tienda Ara en Olaya Herrera. Recuperado 18 de octubre de 2020 de <https://www.eluniversal.com.co/sucesos/reportan-robo-de-alimentos-en-una-tienda-ara-en-olaya-herrera-FK2581052>

Fenalco. (2017). Censo Nacional de Mermas. Recuperado 18 de octubre de 2020 de http://www.fenalco.com.co/sites/default/files/propuestacomercial/compressed_1802402225-ilovepdf-compressed_compress_1.pdf.

Ministerio de Defensa, Policía Nacional (2020). Hurto a comercio. Recuperado 18 de octubre de 2020 de <https://www.policia.gov.co/contenido/hurto-entidades-comerciales-2020>

Ministerio de Defensa – Policía Nacional. (2000). Normatividad sobre el delito de hurto - CÓDIGO PENAL COLOMBIANO LEY 599 DE 2000. Recuperado 18 de octubre de 2020 de <https://www.policia.gov.co/denuncia-virtual/normatividad-hurto>.

Moncayo, C. (2015, 29 de julio). El triángulo del fraude. Recuperado 18 de octubre de 2020 de <https://www.incp.org.co/triangulo-de-fraude-del-ejecutivo>

PULZO (2019, 26 de julio). Los 10 supermercados y almacenes que más venden en Colombia. Recuperado 18 de octubre de 2020 de <https://www.pulzo.com/economia/cuales-supermercados-almacenes-que-venden-colombia-2019-PP739140>.

Sectorial Informativa. (2017, 31 de marzo). ¿Cuántos Almacenes de Cadena Hay en Colombia? (Infografía). Recuperado 18 de octubre de 2020 de <https://www.sectorial.co/informativa-almacenes-de-cadena/item/52640-%C2%BFcu%C3%A1ntos-almacenes-de-cadena-hay-en-colombia-infograf%C3%ADa>

Universidad de Chile (2018). Trabajo de Titulación para optar al título de Ingeniero Civil Industrial MANUEL PATRICIO PASTENE MUÑOZ PUERTO MONTT. Propuesta de mejora para la prevención de mermas en la cadena de suministros de una empresa de transporte.

Tecnológico de Antioquia. (2017). Documento sobre el impacto en el incremento de la merma operativa del Grupo Éxito.

Universidad Nacional de Perú. (Trujillo, 2019), en donde se plantea la estrategia de gestión de merma para aumentar la rentabilidad del Hipermercado Plaza Vea Chiclayo de Supermercados Peruanos Sociedad Anónima