

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE SEGURIDAD FÍSICA PARA GRANDES
SUPERFICIES EN COLOMBIA**



Víctor Raúl Robinson Vallejo

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:
Especialista en Administración de la Seguridad

Director del Programa:

Jorge Isaza, MBA - PhD

Tutor Temático: Oscar Vega Pulido

Tutor Metodológico: Conrado De Jesús Álvarez Chogó

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES, ESTRATEGIA Y
SEGURIDAD
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD
BOGOTÁ, D.C. DICIEMBRE DE 2019**

Tabla de Contenido

	Página
Resumen.....	3
Abstract.....	3
Introducción.....	4
Desarrollo del Tema	
Grandes Superficies en Colombia.....	6
Evolución Histórica de la Grandes Superficies en Colombia.....	8
Cifras Económicas de las Grandes Superficies.....	13
La Gestión del Riesgo en las Grandes Superficies.....	16
Riesgos asociados a grandes superficies y Diagnóstico de Seguridad.....	21
Elementos de un Sistema de Seguridad Física para grandes superficies...	31
Conclusiones.....	33
Referencias.....	35

Resumen

El presente ensayo busca resaltar la relevancia que tiene la implementación de un adecuado sistema de seguridad física en las grandes superficies en Colombia, dado que en la última década, éstas han tenido un destacado desarrollo y una dinámica mayor en el mercado y que para la continuidad de este tipo de negocios se requiere, en términos de satisfacer no sólo las necesidades en la venta diversificada de productos y servicios a los clientes, que éstos, lo perciban como un espacio tranquilo y seguro y a su vez en los diferentes niveles de la organización se puedan prevenir las pérdidas que se derivan de su operación comercial, les permita identificar los riesgos, las amenazas y vulnerabilidades a las que estas complejas organizaciones están expuestas por su misma estructura y que finalmente con una adecuada gestión de riesgos pueda enfrentar los retos en un mundo cada vez más Volátil, Incierto, Complejo y Ambiguo (VICA) y en el que es necesario adaptarse para sobrevivir en un entorno cada vez más competitivo.

Palabras Clave: Sistema de Seguridad Física, Clientes, Continuidad del Negocio, Prevención, Pérdidas, Riesgos, Amenazas, Vulnerabilidades, Gestión del Riesgo, VICA.

Abstract

This essay seeks to highlight the relevance of the implementation of an adequate physical security system in the large areas in Colombia, in the last decade, these have had a remarkable development and greater dynamics in the market and that for the continuity of this type of business, it is required, in terms of meeting not only the needs in the diversified sale of products and services to customers, that they perceive it as a quiet and safe space and in turn at different levels of the organization can prevent losses arising from its commercial operation, allow them to identify the risks, threats and vulnerabilities to which these complex organizations are exposed by their same very and that finally with adequate risk management can face the challenges in an increasingly Volatile, Uncertain, Complex and Ambiguous world

-VICA- and where it is necessary to adapt to survive in an increasingly competitive environment.

Keywords: Physical Security System, Clients, Business Continuity, Prevention, Losses, Risks, Threats, Vulnerabilities, Risk Management, VICA.

Introducción

En el presente ensayo de tipo argumentativo, se busca conocer e identificar los elementos que componen un sistema de seguridad física, como base fundamental de la protección, encaminados a prevenir los riesgos asociados a las grandes superficies en Colombia. El profesional experto en seguridad ha de tomar en cuenta que son tres los elementos que hacen parte de éstos sistemas y que luego de un profundo y juicioso análisis de las amenazas y vulnerabilidades, dependiendo el entorno en el que se encuentre la Superficie, deberá implementar las contramedidas acordes para proteger los activos físicos y operacionales de la organización.

Antes de entender en qué consisten y el propósito de dichos elementos, lo primero será enunciar definiciones sobre grandes superficies, que nos permiten conceptualizar y diferenciar este tipo de estructuras comerciales de otras existentes en el mercado con similares características, pero que por su composición, tamaño y oferta de productos y servicios se diferencia de las demás, de igual forma se describe un breve resumen de la evolución e historia de estas organizaciones en Colombia a la época actual.

Posteriormente se describen conceptos básicos de la gestión del riesgo como base de la seguridad física y referencia de la información básica necesaria para entender de manera sencilla los términos que hacen parte de los sistemas de

protección y que aplica a cualquier tipo de organización y en este caso en particular para grandes superficies.

Seguido se explican los riesgos asociados a las grandes superficies en Colombia y que se pueden determinar empleando la metodología del levantamiento de un Estudio de Seguridad, acorde a las consideraciones del entorno en el que se vaya a estructurar o ya esté estructurado el negocio y que nos permitirá determinar cuáles son las amenazas y vulnerabilidades reales a los que estaría o está expuesto el negocio y las contramedidas que deba adoptar en base a los elementos que me provee un sistema de seguridad física y cuál podría ser el tratamiento que le dé a dichos riesgos para obtener un riesgo residual y su posterior seguimiento.

Finalmente este ensayo pretende, bajo consultas de fuentes de información primaria, secundaria y terciaria servir como un documento de consulta para que los profesionales en diferentes áreas que laboren en grandes superficies, tengan una guía para establecer los elementos de seguridad física que pueden ayudar a prevenir los riesgos asociados a este tipo de organizaciones.

Objetivos

Objetivo General

Conocer e Identificar los elementos de un sistema de seguridad física, enfocados a prevenir los riesgos asociados a las grandes superficies en Colombia.

Objetivos específicos

Enunciar definiciones sobre grandes superficies para conceptualizar y comprender las características esenciales que definen este tipo de estructuras comerciales.

Describir conceptos básicos de gestión de riesgos como términos de referencia, marco teórico y punto de partida de los fundamentos de la protección para identificar los riesgos y las amenazas que enfrentan o pueden llegar a enfrentar las grandes superficies en Colombia.

Explicar los riesgos asociados a las grandes superficies en Colombia y la metodología para el diagnóstico de Seguridad, teniendo en cuenta las consideraciones particulares del entorno, en el cual, éstos riesgos pueden variar.

Desarrollo

Grandes superficies en Colombia

Los avances significativos en el acceso de la información y la globalización generaron el cambio en el hábito y comportamiento de los consumidores a nivel mundial. La necesidad de satisfacer a los consumidores en tiempo real, en diferentes lugares, con mayor cantidad de productos y por consiguiente mejores precios en el mercado, hizo que se abrieran nuevos tipos de mercado masivo que satisficieran por completo dichos requerimientos. Colombia por supuesto no es ajena a este comportamiento y a partir del año 1975, luego de que ya había algunos supermercados consolidados en Colombia se abre este nuevo formato de grandes superficies.

En el sector económico que incluye empresas especializadas en la comercialización masiva de productos o servicios uniformes para grandes cantidades de clientes, denominado retail, hay todo tipo de negocios y entre ellos están los que hoy en día conocemos como grandes superficies.

En concordancia con lo anterior, según (Silva, 2011), en su artículo, Comportamiento de las superficies retail en Colombia, publicado en la revista científica Pensamiento y Gestión, No 30, afirma que:

La tendencia vanguardista y personalizada ha sido escenario de una gran plataforma comercial en el contexto mundial y nacional que ha fraguado transformaciones colosales en récords de ventas, expansiones transnacionales, operación de negocios, estrategias de mercadeo, servicio al cliente, entre muchos otros aspecto.

Es de resaltar que ha sido muy favorable para la ventas en el mercado, el afán de satisfacer las necesidades de los clientes en tiempos record, lo que ha hecho que organizaciones especializadas en el sector retail, desarrollen negocios con mayor cobertura y capacidad de atender dichas necesidades, dejando enormes márgenes de utilidades, siendo un negocio muy rentable que crece de manera exponencial en el mercado.

A continuación se citan algunas de las definiciones más comunes de grandes superficies:

Una definición de grandes superficies según el grupo de profesionales Foro Marketing, especialistas en Marketing, Ventas y Comunicación, es que son un *“establecimiento de venta al detalle con una superficie mínima de 2.500 m², que ofrece productos en autoservicio a precios muy competitivos. Generalmente venden productos de alimentación u otros enfocados al hogar”* (Marketing, 2015). En este caso se define una gran superficie conforme a su tamaño, su estructura y ubicación geográfica, cuyas características se ajustan al formato que se aprecia comúnmente en Colombia, con la disposición de este tipo de negocios, cada vez más presente, en varios puntos del país.

Por otro lado, Ramírez 2017, en su artículo *Qué son las grandes superficies y cómo funcionan?* nos dice que básicamente son “*tiendas de autoservicio, donde los insumos están divididos por secciones (por ejemplo, alimentos, hogar, electrónicos, etc.). El consumidor entra, elige los productos que desea adquirir y los compra en línea de caja*” (Ramírez, 2017). En este caso el autor incorpora el concepto de que los productos se exponen en diversas secciones denominadas comúnmente estanterías, que le permiten al cliente escoger de una gran variedad de productos y se cancelan en varias líneas de caja con rapidez, una vez la persona ha hecho su recorrido y seleccionado al detalle los que a su juicio y gusto le satisfacen por precio y calidad con base en las diferentes marca que ofrecen las grandes superficies.

El mismo autor afirma que las grandes superficies son “*sinónimos de los super, hiper y megamercados; mientras que otros sólo consideran a estos últimos dos. Sin embargo, hay grandes superficies que son tiendas especializadas, por ejemplo, las que sólo venden productos para el mantenimiento del hogar o ropa*” (Ramírez, 2017). En este caso se puede considerar que las grandes superficies hoy en día en Colombia no se dedican a la venta de un tipo de productos específicos, sino por el contrario, ofrecen una variedad amplia de productos de diferente tipo dentro del mismo espacio como son alimentos, hogar, aseo, electrodomésticos y mobiliario entre otros y que su competitividad económica se basa precisamente en esa variedad de productos que están dispuestos a ofrecer. Así mismo las denominaciones hiper y mega, que se pueden dar a estas estructuras dependiendo del área requerida para su desarrollo comercial y exposición de productos al detail, de las mismas.

Evolución Histórica de las grandes superficies en Colombia

En la historia económica colombiana importantes empresarios tuvieron gran influencia en la creación de establecimientos comerciales como hipermercados, supermercados y mercados populares, lo que dio origen posteriormente a las grandes superficies. A continuación se aprecia un cuadro comparativo en el que se evidencia

el origen y los diferentes tipos de productos que empezaron ofreciendo este modelo de negocios (Tabla 1).

Tabla 1. Origen y Evolución Grandes Superficies en Colombia

NOMBRE GRAN SUPERFICIE	AÑO FUNDACIÓN	NOMBRE FUNDADOR	CREACIÓN
CARULLA	1905	José Carulla Vidal	Primer formato de supermercado en Colombia. En corto tiempo llegó a convertirse en el lugar predilecto de las familias bogotanas por su excelente servicio al cliente.
LEY	1922	Luis Eduardo Yepes	Nace con un puesto con las iniciales del fundador, en donde los barranquilleros podían encontrar lo que necesitaban para la celebración de su fiesta más importante: El Carnaval de Barranquilla. Esta iniciativa dio lugar a Almacenes Ley con sucursales en diversas ciudades de Colombia, los que posteriormente pasaría a manos de la sociedad propietaria Cadenalco en el año de 1959.
ÉXITO	1949	Gustavo Toro	Se funda con un pequeño establecimiento de venta de telas en el centro de la ciudad de Medellín.
OLÍMPICA	1953	Ricardo Char	Nace con una droguería ubicada en la ciudad de Barranquilla, bautizándola con el nombre de Olímpica. Para el año de 1968, su hijo, el Señor Fuad Char, inauguró la primer Supertienda Olímpica, incursionando en el mercado de los víveres y artículos para el hogar.
ALMACENES LA 14	1964	Jaime Cardona	Nace con un negocio ubicado en la Calle 14 en el centro de la ciudad de Cali, cuyo nombre inicial fue “La Gran Cacharrería”, llegando a ser uno de los negocios más importantes del suroccidente colombiano.
CADENA VIVERO	1969	Alberto Azout	Se funda lo que se denominó la cadena Vivero en un pequeño

			local, ubicado en la ciudad de Barranquilla y en donde comercializaban textiles.
POMONA	1967	Jorge y Margaret Bloch (Alemanes)	Donde negociaban los productos frescos propios de sus huertas. Los almacenes en Bogotá fueron adquiridos por Cadenalco en 1993.
ALMACENES ÉXITO	1975	Consolidación	Para el año de 1975 empiezan a producirse los cambios y giros trascendentales en el sector del retail en Colombia. Almacenes Éxito se consolida como una corporación. Continúan su expansión ofreciendo productos en alimentos, electrodomésticos y hogar.
CARREFOUR	1997	Ejecutivos Franceses	En el año de 1998, deciden abrir su primer almacén en la ciudad de Bogotá con ventas en alimentos, Electrodomésticos y Hogar. Después de operar 14 años en el país, decidirían cesar su operación y sería comprada por la Compañía Chilena Cencosud y cambiaría su nombre a almacenes Jumbo.
ALMACENES ÉXITO	1999	Adquisición Cadenalco	En 2002, la marca de supermercados Vivero se fusiona con Carulla y se crea lo que se llamó Carulla-Vivero S.A., empresa desarrolló una serie de establecimientos comerciales en venta al detalle retail, a diferentes niveles socioeconómicos; adicionalmente adquirió Merquefácil y Surtimax, para atender otros niveles socioeconómicos y consumidores, convirtiéndose en el operador más grande de Colombia.
ALMACENES ÉXITO	2007	Adquisición	Posteriormente Almacenes Éxito adquiere Carulla-Vivero, y el grupo francés Casino se hizo de la mayoría accionaria de Almacenes Éxito con un control del 61,5%. Hoy en día es la empresa líder del modelo de negocio al detal en Colombia.

Fuente: Elaboración propia basada en el artículo de la Revista Científica Pensamiento y Gestión (Silva, 2011)

El panorama de las grandes cadenas de almacenes hasta esta época se concentraba principalmente en Bogotá, D.C., Medellín, Cali, Bucaramanga, Santander, Barranquilla y Cartagena. (Ilustración 1)



Ilustración 1. Conformación de Superficies hasta el año 2010
Fuente. Basado en el artículo Revista Científica Pensamiento y Gestión (Silva, 2011)

Es así como la economía nacional ha tenido profundas transformaciones a partir de los procesos de apertura que se han llevado a cabo en Colombia desde 1990. Por un lado, los consumidores han tenido un acceso más amplio a la variada y competitiva oferta proveniente de otras latitudes y, por el otro, las empresas nacionales han debido soportar un sistemático ataque publicitario de la competencia externa, que trata de quedarse con estos mercados otrora estatalmente protegidos (Silva, 2011).

Con respecto a lo anterior, el autor hace referencia a que la dinámica y estrategias de mercadeo, han dado lugar a la presencia de empresas multinacionales de diversos grupos económicos extranjeros dedicados al sector del retail y a satisfacer amplios grupos de población de diferentes niveles socioeconómicos, haciendo importantes inversiones. Por lo tanto y pese a esa marcada competencia publicitaria, varias cadenas de Superficies en Colombia, han optado por buscar alianzas estratégicas importantes con dichos grupos económicos para sostenerse en el tiempo, logrando mayor competitividad y beneficios económicos. Para otras ha sido una batalla constante de transformación para mantenerse en el mercado frente a los retos que ha traído la inversión extranjera. Como ejemplo de grandes superficies apalancadas por grupos de inversión extranjera que se han posicionado en el mercado colombiano podemos destacar en el año 1994 Makro; en el año 1998 la francesa Carrefour y en el año 1999 la francesa Casino, a través de Almacenes Éxito; y la chilena Sodimac, a través de Home Center; en el año 2006 Falabella de Chile; en el año 2007 Zara de España; a partir del 2011 la americana PriceSmart y en el año 2013 hace su aparición tiendas Ara de origen Portugués con grandes utilidades.

A la par con las grandes superficies se han venido desarrollando en el comercio formal otro formato de negocios: Las cadenas medianas. Según Fenalco, para el año 2014 operaban más de 6.000 de estos supermercados independientes cuyas ventas individuales superaban al año los \$1.000 millones de pesos. *“Un verdadero ejército que se ha transformado, cuenta con robustas y modernas estructuras de*

exhibición y venta y se ha convertido en una buena alternativa para los proveedores del país” (Dinero, 2014). En contraste a las grandes superficies, los supermercados independientes, otro tipo de negocios, dedicado a las ventas al detail, se consideran la competencia de las grandes cadenas de superficies, pese a la diferencia en los volúmenes de exhibición de sus productos, han empezado a tomar fuerza como mercados emergentes que ofrecen alternativas de gran variedad, buen servicio, cercanía al consumidor y bajos precios muy competitivos. Ejemplo de ello son los supermercados D1 y Euro, que iniciaron su operación en el Departamento de Antioquia, en 2010 y 2002 respectivamente. El primero perteneciente al Grupo Santodomingo y cuyo modelo fue desarrollado por los hermanos alemanes Albretch, basando su estrategia de bajos costos en eliminar a los intermediarios. Otro ejemplo de lo anterior es Mercacentro que inició operación en el departamento del Tolima y Zapatoca que comenzó su operación en los municipios de Facatativá y Mosquera en el Departamento de Cundinamarca.

Para los expertos del grupo Portafolio Dinero, los grupos inversionistas de las grandes superficies han empezado a interesarse en este tipo de negocios de manera creciente, y fin de hacerse al control de éstas cadenas medianas ubicadas estratégicamente en varias regiones del país y que acrecentaría su expansión económica en todo el territorio nacional.

Cifras Económicas Grandes Superficies

Según la Superintendencia de Sociedades, el año 2017 cerró con una variación positiva del 2,1% en participación del PIB en comparación con el año 2016. Atribuye ese crecimiento a actividades relacionadas con vehículos automotores, efectos personales y enseres domésticos. Una de las cadenas que lideró el desarrollo económico del año 2017 es el Grupo éxito, que en el sector del Retail sigue siendo la empresa más grande con ingresos operaciones de 56,44 billones de pesos, seguido de Olímpica con 5,70 Billones de pesos y Alkosto con 4,86 billones de pesos. Las 20

empresas que mejor se posicionaron en el año 2017, (Ver Ilustración 2) en el sector Comercio según La República se ilustran a continuación.

COMERCIO						
RANK.	RANK. 1.000	RAZÓN SOCIAL	ING. OPERACIONALES		ACTIVOS	
			MILLONES DE \$	VAR. %	MILLONES DE \$	VAR. %
			2017	'16-'17	2017	'16-'17
1	1	ALMACENES ÉXITO *	56.442.803	9,37	64.515.547	3,26
2	14	OLÍMPICA SA	5.709.718	7,33	3.809.264	11,69
3	20	COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. (ALKOSTO SA)	4.865.884	2,97	2.942.670	1,35
4	25	CENCOSUD COLOMBIA	3.839.177	-4,01	6.272.268	0,43
5	29	SODIMAC COLOMBIA	3.415.474	-1,21	2.298.360	0,32
6	37	KOBA COLOMBIA (D1)	3.105.632	45,57	648.223	41,06
7	43	SAMSUNG ELECTRONICS	2.777.975	7,18	1.172.010	11,79
8	75	FALABELLA DE COLOMBIA S.A.	1.629.166	8,58	1.095.383	12,80
9	81	ALMACENES LA 14 S.A.	1.499.306	-8,91	1.945.256	1,16
10	85	JERÓNIMO MARTINS COLOMBIA SAS (TIENDAS ARA)	1.438.883	73,30	1.273.103	108,51
11	104	C.J. J.GUTIÉRREZ Y CIA S.A.	1.206.352	-22,36	155.109	7,99
12	109	LG ELECTRONICS COLOMBIA	1.158.193	2,32	406.025	15,81
13	116	MAKRO SUPER MAYORISTA	1.101.633	-2,82	992.981	20,44
14	121	PRICESMART COLOMBIA S.A.S	1.053.070	16,75	553.978	-0,71
15	140	TERNIUM COLOMBIA (FERRASA)	957.804	2,93	965.058	-0,21
16	153	ALTIPAL S.A.	856.446	3,03	293.547	21,82
17	169	GYJ FERRETERÍAS S.A.	783.961	1,09	553.154	9,27
18	173	MERCADERÍA S.A.S. (JUSTO Y BUENO)	769.465	265,36	298.130	76,80
19	184	MABE COLOMBIA S.A.S.	738.629	9,51	379.160	10,05
20	211	INDUSTRIAS HACEB S.A.	649.629	-14,66	766.951	-5,99

Ilustración 2. Ranking de Ventas 2017 Empresas Sector Comercio

Fuente: Artículo La República. Las Empresas más grandes de 2017 (La República, 2018)

En el Sector de los descuentos duros, uno de los comercios que tuvo mejor comportamiento fueron las tiendas D1 que tuvieron un crecimiento del 174,6%. Las empresas del sector comercio sumaron ingresos por \$137,47 billones. En términos generales el aporte al Producto Interno Bruto PIB de Colombia de las empresas es del 12,5% (Ver Ilustración 3), muy destacado, puesto que contribuye inmensamente al desarrollo del país. Las empresas que mejor se comportaron se ilustran a continuación:



Ilustración 3. Balance Económico Empresas que más vendieron

Fuente: Artículo La República. Las Empresas más grandes de 2017 (La República, 2018)

La Gestión del Riesgo en las Grandes Superficies

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), en su norma ISO 31000 del 16 de Febrero del año 2011, considera que *“Las organizaciones de todo tipo y tamaño enfrentan factores e influencias, internas y externas, que crean incertidumbre sobre si ellas lograrán o no sus objetivos. El efecto que esta incertidumbre tiene en los objetivos de una organización es el riesgo”* (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2011). En concordancia con lo anterior, se asume que toda organización, no importa su composición, tamaño o tipo, tiene unos riesgos inherentes y que toda actividad implica un riesgo.

Como punto de partida, a continuación se genera un resumen de conceptos básicos sobre la gestión del riesgo (Ver tabla 2), según la Norma Técnica Colombia ISO 31000, dado que a la luz de este ensayo es necesario comprender los principios que rigen el riesgo y aplicar su gestión en varios niveles y áreas, en este caso de las grandes superficies, para evitar la materialización de los mismos, generando impactos para la organización. Es de resaltar que a través de la NTC – ISO 31000 se abordan conceptos que nos permite unificar los criterios en cuanto al proceso para la gestión del riesgo en toda organización.

Tabla 2. Gestión del Riesgo. Principios Directrices

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Riesgo	<p>Efecto de la incertidumbre (que puede que nunca ocurra) sobre los objetivos. El “Riesgo” es un concepto que bien podríamos llamar vital, por su vínculo con todo lo que hacemos. Casi podríamos decir que no hay actividad de la vida, de los negocios o de cualquier asunto que se nos ocurra, que no implique asumir un riesgo. Las fórmulas para expresar el riesgo son:</p> $R = P \times C$ <p>En donde P es igual a Probabilidad y C es igual a Consecuencia. A su vez P se puede descomponer en dos variables. $V \times A$, en donde V es igual a Vulnerabilidad y A es igual a Amenaza (es decir que la probabilidad está dada por estas dos variables), quedando la fórmula:</p> $R = V \times A \times C$ <p>Finalmente V se puede descomponer en $1-P_i$, en donde P_i es probabilidad de interrupción que va de 0 y no debe ser mayor a 1, quedando la fórmula:</p> $R = (1-P_i) \times A \times C$
Gestión del Riesgo	Actividades de dirección y control de una organización con respecto al riesgo. Para la gestión del Riesgo se hace necesario que la organización defina una política en la que declara sus intenciones generales en relación a cómo sería deseable que se gestione ese riesgo.
Contexto	Ambiente de la organización (interno y externo) en el cual busca alcanzar sus objetivos.
Comunicación y consulta.	Procesos continuos y reiterativos de organización para suministrar, compartir u obtener información e involucrarse en diálogo con las partes involucradas (internas o externas) con respecto a la Gestión del Riesgo.
Identificación del Riesgo	Proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo, que implica entre otros determinar las fuentes del riesgo (que lo origina), los eventos, causas (que lo origina) y las consecuencias (qué impacto puede tener sobre la organización si no se gestiona adecuadamente el riesgo).
Análisis del Riesgo	Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar su nivel. Este proceso proporciona bases para evaluación y decisiones sobre el tratamiento del riesgo.
Valoración del Riesgo	Proceso global de identificación, análisis y evaluación.
Criterios del Riesgo	Términos de referencia-importancia del riesgo, acorde a los parámetros de cómo se debe asumir el riesgo según la organización.
Evaluación del Riesgo	Proceso de comparación de los resultados del análisis vs criterios, para determinar si el riesgo, su magnitud, o ambos son aceptables o tolerables.
Fuente de Riesgo	Elemento originador del riesgo.

Evento	Cambio particular de circunstancias que generalmente se materializa en un daño.
Consecuencia	Resultado del evento.
Probabilidad	Oportunidad estadística que algo suceda.
Nivel de Riesgo	Magnitud del riesgo, probabilidad vs consecuencia.
Tratamiento del Riesgo	Proceso para modificar el riesgo. Puede implicar: evitar el riesgo decidiendo no iniciar o continuar la actividad que lo originó; tomar o incrementar el riesgo con el fin de perseguir una oportunidad; retirar la fuente del riesgo; cambiar la posibilidad; cambiar las consecuencias; compartir el riesgo con una o varias de las partes (incluyendo los contratos y la financiación del Riesgo; y retener o asumir el riesgo a través de la decisión informada. También el tratamiento del riesgo puede crear riesgos nuevos o modificar los existentes.
Tolerancia al Riesgo	Preparación para soportar.
Riesgo residual	Riesgo remanente después del tratamiento del riesgo.

Fuente: Basado en la NTC ISO 31000 de 2011 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2011)

Según la Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 31000 del año 2011, adoptada por el ICONTEC y que es una traducción idéntica de la norma global ISO3100 de 2009, de la Organización Internacional de Normalización (ISO) expone el proceso para la Gestión del Riesgo que reúne 7 pasos como se aprecia en la ilustración 2 y cuyos conceptos acabamos de contextualizar en nuestro aparte anterior.

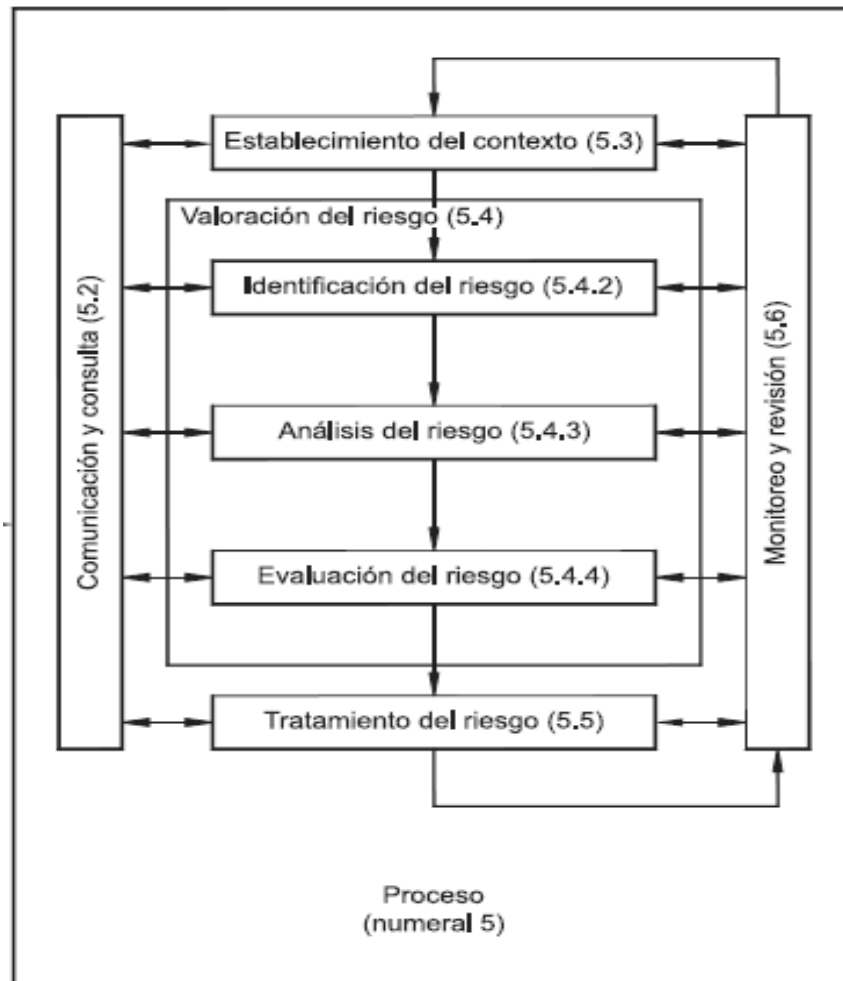


Ilustración 4. Proceso para la Gestión del Riesgo

Fuente: Basado en la NTC ISO 31000 de 2011 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2011)

Este es un proceso de mejora continua en toda organización, que implica hacer una retroalimentación para determinar si las acciones que se han tomado realmente han cumplido su propósito o por el contrario se deben replantear las estrategias.

Por otra parte el concepto de Seguridad Física se define como un sistema de contramedidas tangibles, diseñadas para proteger de amenazas identificadas, los activos físicos y operacionales de una organización. Los objetivos primarios de un programa de Seguridad Física son:

- ✓ Controlar el acceso
- ✓ Prevenir Pérdidas
- ✓ Prevenir la interrupción de las operaciones
- ✓ Proteger la vida
- ✓ Reducir el miedo al crimen

Según la experta Mary Lynn García, autora de varios libros importantes en la materia, un Sistema de Seguridad Física busca cumplir con las siguientes funciones cuyo propósito es prevenir que un adversario tenga éxito en su accionar contra una instalación. *“Existen varias funciones que el Sistema de Seguridad Física debe realizar, las funciones principales del PPS son: Detección, retraso y respuesta. Es esencial considerar las funciones del sistema en detalle, a través del entendimiento de las definiciones de estas funciones y la medida de efectividad de cada uno es requerida para evaluar el sistema”* (García, 2007). A continuación, abordamos definiciones de dichas funciones, tal como nos expone Mary Lynn García, en su libro diseño y evaluación de Sistemas de Seguridad Física:

Disuadir: Evidencia diseñada por la organización para inducir a algún perpetrador a buscar otras facilidades donde llevar a cabo su actividad ilegal, en el que su cometido sea menos riesgoso.

Denegar: Barreras físicas para prevenir el acceso a los activos en riesgo. En el caso de las grandes superficies, sería especialmente en las bodegas donde se concentran los artículos que ingresan.

Detectar: Una de las funciones primarias de la seguridad es prevenir pérdidas, por lo tanto, un buen sistema busca descubrir y revelar las intenciones de un perpetrador o personas dentro de una misma organización que están cometiendo actos ilícitos.

Demorar o retardar: Una vez que el perpetrador o la persona interna de la organización están cometiendo el ilícito, este debe ser demorado suficiente tiempo para permitir una rápida respuesta e impedir las pérdidas.

Respuesta: Si es posible el perpetrador debe ser aprehendido para prevenir su actuación o recuperar los activos y disuadir a futuros perpetradores.

Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua RAE, el término perpetrador se refiere a una persona que perpetra y cuyo verbo se define como cometer, consumir un delito o culpa grave (RAE, 2019).

Según el Profesional Experto Certificado en Protección (CPP) Knoke, en su libro, Seguridad Física Principios, del año 2011, identifica varios de los elementos que componen el Sistema de Seguridad Física y cuál es su rol o función que desempeña dentro del mismo. Para la función de detección se observa que los elementos se componen tanto de sistemas electrónicos, documentos y componente humano. Para la función de retardo vemos que sólo se emplean elementos o equipos que se ubican o instalan en diferentes puntos de la organización y no está presente el componente humano. Ya para el tema de respuesta vemos que el factor principal es el componente humano y los procedimientos que se han plasmado para integrarlos. No obstante conforme avanza el tiempo y evoluciona la tecnología vamos incorporando a los elementos existentes, nuevas herramientas que nos pueden ayudar a cumplir cada una de estas funciones con mayor eficacia. Por ejemplo la tecnología hoy en día ya permite el control a través de los celulares. Cada vez son más eficaces y eficientes los controles de acceso por cuanto los equipos destinados para ello permiten la identificación facial y biométrica dando mayor alcance para que desde un centro se puedan monitorear las personas que ingresan a los establecimientos. En una gran superficie la selección adecuada de estos elementos dependiendo de su función cobran inmensa importancia por el flujo de personas que interactúan en el negocio: operarios, colaboradores, proveedores y clientes por mencionar algunos.



Ilustración 5. Funciones de los Elementos de un Sistema de Seguridad Física

Fuente: Asignatura UMNG Seguridad Instalaciones (Romero, 2019) basada en el libro Seguridad Física Principios (Knoke, 2016)

Riesgos asociados a grandes superficies y Diagnóstico de Seguridad

Para éste capítulo, aunque los riesgos de seguridad industrial afectan las grandes superficies y son de la órbita de la Seguridad en general, en este caso en particular se hará referencia y se contextualizarán los conceptos relacionados a riesgos únicamente de seguridad física asociados a estas organizaciones tomados del manual de Seguridad en Centros Comerciales y Grandes Superficies (E.T. EStudios Técnicos, 1998) y del informe del censo nacional de mermas del año 2017 de la Entidad Fenalco como autoridad en esta materia (Fenalco, 2017).

Pérdida Desconocida:

La pérdida desconocida es un concepto que integra el hurto interno, el hurto externo y los errores en la administración de la gran superficie. Se identifica como consecuencia de mecanismos de gestión por comparación, como son los inventarios de almacén o la acción diaria de cuadro de cajas de los puntos de venta y la comprobación de los históricos (E.T. EStudios Técnicos, 1998)

A la pérdida desconocida también suele llamarse “Merma desconocida”. Según Fenalco la Merma desconocida se considera como “*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, Robo Externo, Errores de Proveedor y Error Administrativo” (Fenalco, 2017). En principio, los inventarios son los que nos permiten detectar y cuantificar las diferencias entre las existencias teóricas y las reales de una gran superficie, pero no nos permite establecer el origen, si fue por hurto o por un error administrativo.

El manual también define hurto como *“Este acto consiste en apropiarse, tomando una cosa mueble ajena, sin la voluntad de su dueño”* (E.T. EStudios Técnicos, 1998). Cuando se habla de hurto interno se refiere a aquellas personas propias de la organización que cometen este acto. Cuando se habla de hurto externo se refiere a las personas ajenas a la organización, que extraen los artículos sin el consentimiento de sus dueños. Por último, los errores administrativos se producen por errores humanos cometidos por personal de la organización, que se hacen evidentes por las diferencias durante el arqueo diario de las cajas. Es claro que dichas pérdidas se pueden generar de tres formas diferentes.

Merma: Según Fenalco se considera Merma como *“toda constrictión o disminución del Inventario y se calcula obteniendo la diferencia entre el inventario teórico (final) y el inventario real (final)”* (Fenalco, 2017). En este sentido las pérdidas no sólo obedecen a pérdidas desconocidas sino que la merma puede obedecer a otros factores tales como: los descuentos y promociones (Merma Comercial) y deterioro de mercancía y vencimientos (Merma Conocida).

Los dos anteriores se consideran los riesgos más comunes que tienen las Grandes Superficies. La Federación Nacional de Comerciantes – FENALCO – en compañía de WE TEAM COLOMBIA y TYCO, vienen liderando un importante trabajo en cuanto a la medición de la merma en Colombia, con el aporte de información de varias empresas del sector Retail, presentado una publicación anual de censo nacional de mermas. A continuación se presentará algunos aspectos

relevantes en relación al último censo que se tiene con cifras referentes al año 2016 (FENALCO, 2017).

Acorde al censo para el año 2016 se obtuvo el nivel más alto de mermas, 1,89%, luego de quince años de medición (Ver ilustración 6), llegando a niveles cercanos a México y Brasil. Parte del crecimiento se debió a las negativas condiciones económicas, pero también hubo un fenómeno de crecimiento en el robo (FENALCO, 2017).



Ilustración 6. Merma Real Operativa por años
Fuente: Censo Nacional de Mermas año 2017(FENALCO, 2017)

Por otra parte las cuatro categorías que reflejaron mayor crecimiento (Ver Ilustración 7) fueron hogar con el 2,88%, papelería con el 2,86%, entretenimiento con el 2,33% y farmacia droguería con el 1,14% (FENALCO, 2017).

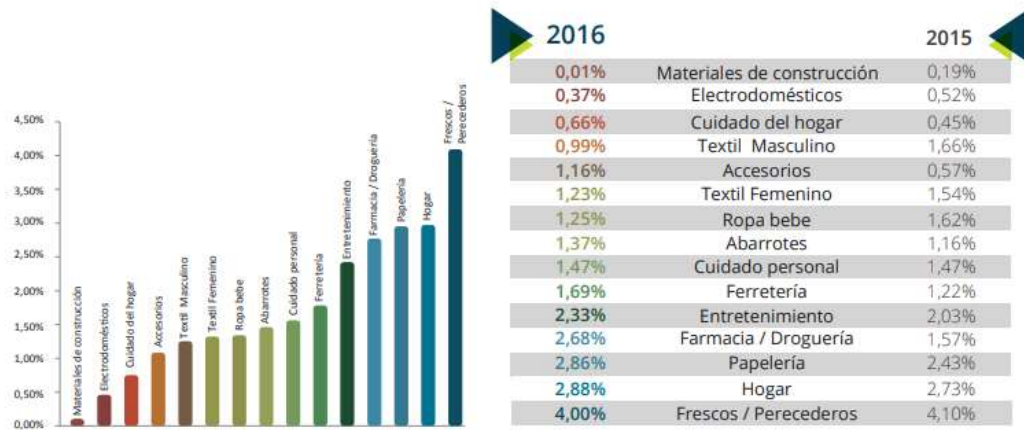


Ilustración 7. Merma Real Operativa por Categoría
Fuente: Censo Nacional de Mermas año 2017(FENALCO, 2017)

Pese a que el fenómeno de la merma se ha incrementado, debido principalmente a la disminución en ventas del año 2016, se genera un impacto económico al país, que traducido en términos de proporción para cubrir puestos de trabajo o adquirir vivienda de interés social, refleja un fuerte impacto en el desarrollo económico del país, que vale la pena considerar (Ver ilustración 8).

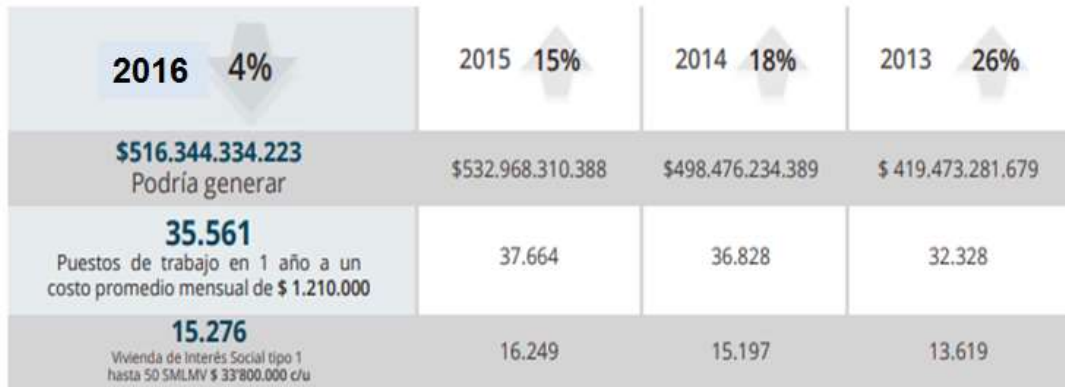


Ilustración 8. Impacto Económico Nacional de la Merma
Fuente: Censo Nacional de Mermas año 2017(FENALCO, 2017)

De esos \$516.344.334.233 (en miles de millones de pesos), la pérdida conocida que obedece particularmente a desperdicios, averías y vencimientos corresponde al 52,21%, entre tanto las pérdidas desconocidas, que hacen parte de los riesgos mencionados en este ensayo y que están relacionadas principalmente con robo interno y externo, errores administrativos y errores de proveedores corresponde al 47,79% (Ver ilustración 9).

		2016	2015	
CONOCIDA \$ 269.583.376.898		52,21%	56,62%	MERMA OPERATIVA CONOCIDA
		15,46%	20,98%	DESPERDICIOS
		13,44%	18,04%	AVERÍAS
		18,67%	12,17%	VENCIMIENTOS
		4,64%	5,43%	OTRAS
		2016	2015	
DESCONOCIDA \$ 246.760.957.325		47,79%	43,38%	MERMA OPERATIVA DESCONOCIDA
		22,53%	15,12%	ROBO INTERNO
		18,75%	18,46%	ROBO EXTERNO
		3,48%	3,38%	ERROR ADMINISTRATIVO
		2,61%	2,69%	ERROR DE PROVEEDORES
		0,42%	3,73%	OTROS

Ilustración 9. Porcentaje Pérdidas Conocidas y Desconocidas
Fuente: Censo Nacional de Mermas año 2017(FENALCO, 2017)

Finalmente, es de resaltar que según el censo a nivel global en comparación con Colombia la principal causa de las pérdidas desconocidas obedecen a Robo Interno, seguido de Robo externo y fraude de proveedor que ocupa el último lugar (Ver ilustración 10).

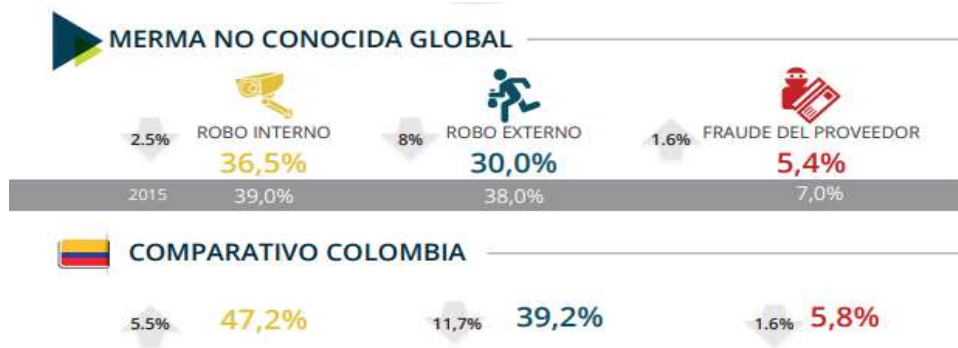


Ilustración 10. Porcentaje Causa Pérdidas Desconocidas Globales Vs Colombia
Fuente: Censo Nacional de Mermas año 2017(FENALCO, 2017)

En el siguiente cuadro se resumen otros riesgos que considera el manual de grandes superficies (Ver tabla 3).

Tabla 3. Riesgos de Seguridad Física asociados a grandes superficies

Riesgo	Concepto
Agresiones Personales	Como toda organización las grandes superficies no son ajenas a las intimidaciones, enfrentamientos y altercados de sus colaboradores, por motivos personales y de envidia profesional. Incluso ente diferentes niveles, que no llevan un buen clima o ambiente laboral.
Secuestro	Los directivos de grandes superficies están sujetos a este riesgo, pues por lo general, los delincuentes asocian a los directivos como lo dueños y conductores de los hilos de estas organizaciones que mueven grandes sumas de dinero anualmente. Por ende el profesional en Seguridad debe realizar un estudio de los cargos directivos que ameritan esquemas de protección.
Extorsión	Este es otro tipo de riesgo que por la capacidad económica de las grandes superficies, hace sugerir a los perpetradores que pueden exigir grandes sumas de dinero a las organizaciones o de lo contrario las amenazan con llevar a cabo un secuestro contra su personal o acto vandálico en su contra, como medida de amedrentamiento, de no llevar a cabo sus pretensiones económicas.
Acción Vandálica	<p>Las acciones vandálicas son destrucciones o deterioros intencionados de los bienes, normalmente producidos en el exterior de las instalaciones de las grandes superficies. Los más frecuentes son: rotura de cristales, destrucción y apertura de envalajes, desperfectos en fachadas, <i>grafitis</i>, encartelamientos, destrucción de rótulos y atrancamientos de puertas y cerraduras.</p> <p>Las personas, empleados y clientes, no suelen verse afectados por estos daños que, normalmente, son producidos fuera del horario laboral, la mayoría de las veces se producen como consecuencia de manifestaciones, tumultos y reivindicaciones sociales y laborales no satisfechas.</p>
Fraude y Estafa	Fraude es todo engaño o acción de mala fe ejecutados con el fin de procurarse un beneficio ilícito en perjuicio y a expensas de

	otro. También el acto o efecto de lesión que se causa en el patrimonio ajeno de forma no violenta, por medio de engaño y con intención de lucro. Estafa por el contrario consiste en pedir o sacar dinero o cosas de valor con artificios o engaños.
Falsificación de Moneda	Esta acción delictiva se puede llevar a cabo precisamente en este tipo de establecimientos comerciales por el gran movimiento de efectivo y personas que hacen difícil la selección de la moneda y localización. Pese a las medidas de seguridad con que cuentan los billetes, los perpetradores siempre buscan este escenario, propicio para ellos, para pagar con moneda falsa en las cajas, cuya materialización incide directamente en la cuenta de resultados.

Fuente: Elaboración Propia basada en el manual de Seguridad para grandes superficies (E.T. EEstudios Técnicos, 1998)

La guía para el análisis de Riesgos de ASIS Internacional Guideline (GSRA) (ASIS, 2003), General Security Risk Assesment describe varias de las metodologías con las que puede contar un profesional experto en seguridad para hacer un buen diagnóstico sobre una organización:

- Estudio de Seguridad
- Análisis y Evaluación de riesgos
- Prueba de eficacia del SSF
- Auditoría de Seguridad

A continuación se abordan algunos aspectos en relación a cada una de estas metodologías.

Según Michael Regalado Varea, en su artículo publicado en el artículo Importancia de un Estudio de Seguridad, año 2019, resalta que *El “Estudio de Seguridad” técnicamente es un documento vivo, producto del proceso metodológico del estudio de los factores propios y externos que se relacionan con la seguridad de una*

instalación, el cual deberá ser realizado por profesionales con experiencia y además con la participación de especialistas afines, para detectar riesgos y vulnerabilidades, definir la problemática operacional de seguridad, emitir recomendaciones y servir de base para la formulación de planes y programas de seguridad. En este sentido (ASIS, 2003) afirma que el propósito del Análisis y Evaluación del Riesgo es asistir a la administración en los esfuerzos más adecuados para la protección de los activos y desarrollar las recomendaciones necesarias para corregir las deficiencias de seguridad encontradas. El estudio de seguridad debe ser un examen ON-SITE (en el sitio) y un análisis dirigido a:

- Determinar la seguridad existente
- Identificar deficiencias, lo que implica que el examinador ha determinado un adecuado nivel de seguridad, que en las actuales condiciones se queda corto
- Establecer la necesidad de protección
- Recomendar medidas para mejorar la cobertura de seguridad

Esto requiere que las necesidades de la empresa sean reconocidas y ellas determinarán qué protección se requiere. Las necesidades deben ser explícitas, es decir deben ser claras y objetivas, que se puedan cumplir.

El “**Análisis y la Evaluación del Riesgo**”, es un proceso que deberá resaltar los puntos débiles y ayudar a la construcción de un marco de referencia para sus frecuentes análisis y contramedidas. (Ilustración 11)

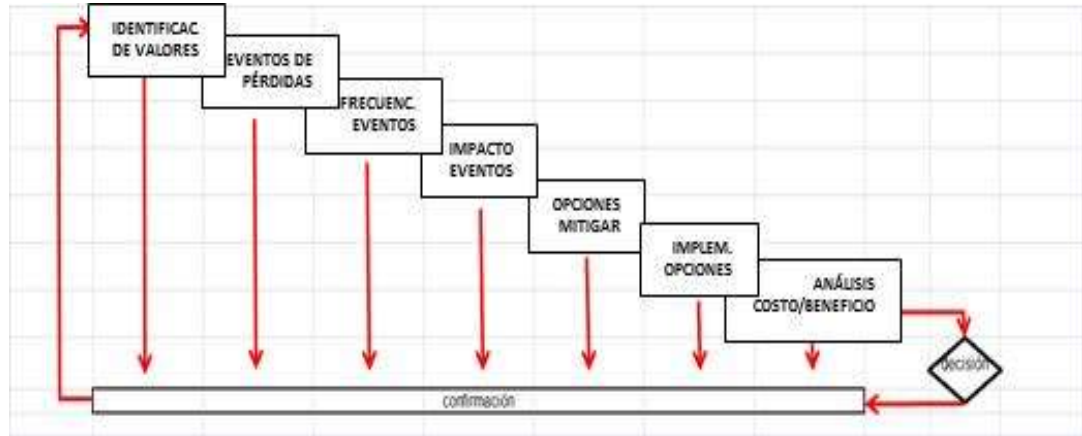


Ilustración 11. Pasos del Proceso de Análisis y Evaluación del Riesgo
 Fuente: Elaboración Propia a partir de Guía Análisis de Riesgo ASIS Internacional 2009
 (ASIS, 2003)

A continuación se hace una breve explicación de los pasos que recomienda Asis Internacional para el Análisis y Evaluación del Riesgo (Ver tabla 4).

Tabla 4. Pasos para el Análisis y Evaluación del Riesgo

Pasos	Explicación
<p>Entender la organización e identificar las personas y medios con riesgo</p>	<p>Los medios incluyen Personas (Empleados, invitados, vendedores, visitantes, contratistas, empleados temporales presentes en la propiedad e incluso personas que pueden ser consideradas intrusas en lotes y edificios abandonados o atajos en propiedades) ; Propiedades (Medios Tangibles como dinero, valores, propiedad raíz, tierras, edificios, explosivos, armas y Medios Intangibles como propiedad intelectual , causas de acción, good will o reputación); Esencia del Negocio (negocio primario, intención empresa, reputación, “good will”); Redes (sistemas, infraestructura, equipos con datos, telecomunicaciones, procesos computador) e Información o datos de propiedad (secretos comerciales, planes de mercadeo y expansión, información confidencial empleados, lista clientes); que puede ser robado, dañado o adversamente afectado.</p>
<p>Especificar eventos de riesgo y vulnerabilidades</p>	<p>Riesgos o amenazas son incidentes probables en un sitio, por la historia de eventos o circunstancias del ambiente local. Puede</p>

	estar basado en valor intrínseco de medios de una instalación o evento. Evento de riesgo de pérdida se puede determinar a través de análisis de vulnerabilidad (considera cualquier cosa que pueda tomar ventaja o consecuencias de una amenaza). Este proceso resalta puntos débiles y ayuda en construcción de marco de referencia, análisis y contramedidas
Establecer la probabilidad del riesgo de pérdida y frecuencia de eventos	Frecuencia de eventos (Número de veces que el evento ocurre) relacionada con regularidad de eventos de pérdida. Probabilidad del Riesgo se basa en consideraciones de situaciones anteriores (incidentes anteriores, tendencias, alertas, amenazas y eventos de una empresa).
Determinar el impacto de los eventos	Costos financieros, psicológicos y asociados con la pérdida de medios tangibles e intangibles de una organización.
Desarrollo de opciones para mitigar los riesgos	Identificar opciones para prevenir o mitigar las pérdidas a través de procesos de seguridad, físicos, lógicos o procedimentales.
Estudiar la viabilidad de implementación de las opciones	Practicidad de implementar opciones sin interferir sustancialmente con la productividad de la empresa.
Desarrollar un análisis de costo beneficio.	Medir o analizar el valor de un gasto particular.
Decisión	Y por último tenemos la decisión que estará en manos del nivel ejecutivo de la organización y acorde a la presentación por parte del experto en seguridad.

Fuente: Resumen de Elaboración propia basado en GSRA de ASIS Internacional (ASIS, 2003)

Las **“Pruebas de Eficacia del Sistema de Seguridad Física”** consisten en hacer pruebas de confiabilidad del sistema para determinar si el elemento del sistema puesto en operación está cumpliendo los objetivos para los cuales fue destinado. Estas pruebas se deben hacer acorde al sistema dispuesto y se deben desarrollar con coherencia. No puedo hacer un prueba de un sistema que no está diseñado para algo que no está descrito.

Las **“Auditorías de Seguridad”** tienen como finalidad determinar si la empresa o facilidad que está siendo considerada ya tiene un programa de seguridad,

probablemente el estudio deberá establecer si el plan está actualizado y si funciona correctamente. En este caso el estudio suele ser presentado como una Auditoría o interventoría Operacional.

Después de recibir el Informe que incluye las recomendaciones se aguarda el tiempo suficiente para que sean completadas y se recomienda una auditoría de seguimiento posterior. Dicha Auditoría de Seguimiento debe consistir en un repaso de cada recomendación para determinar si fue implementada y en qué forma fue implementada.

Elementos de un Sistema de Seguridad Física para grandes superficies

Cuando el profesional experto en seguridad ya ha aplicado las metodologías puede determinar los elementos del Sistema de Seguridad que han de hacer parte de la protección de las grandes superficies o comprobar si los que tiene en su estado actual cumplen el objetivo para el cual fueron dispuestos (estado actual) y cuál podría ser su estado ideal para prevenir pérdidas o eventos que afecten a sus clientes y que impacten la organización.

Los elementos que hacen parte de un sistema de seguridad física son tres (3): Elementos arquitectónicos, Elementos Operativos y Elementos de Sistemas de Seguridad (Ver Ilustración 12).

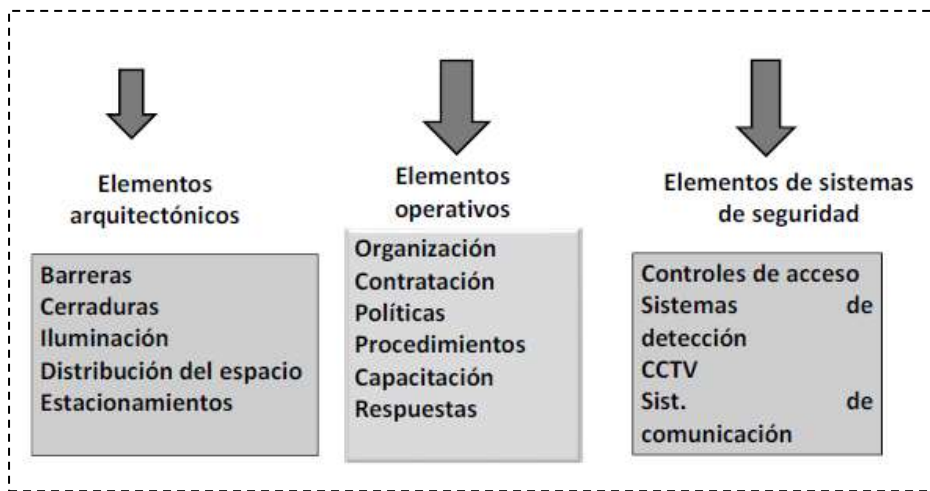


Ilustración 12. Elementos de un Sistema de Seguridad Física

Fuente: Asignatura UMNG Seguridad Instalaciones (Romero, 2019) basada en el libro Seguridad Física Principios (Knoke, 2016)

Las medidas de estos elementos buscan “*Detectar*” para descubrir posibles actos criminales en contra de la organización, “*Prevenir*” para reducir la probabilidad de eventos indeseados, introducir demoras o retardos y reducir vulnerabilidades y finalmente “*Corregir*” para reducir el efecto de eventos indeseados y manejar situaciones de crisis (Knoke, 2016).

En el ámbito de los Centros Comerciales de mayor tamaño, así como en las grandes superficies comerciales y de ocio, las seguridades se presentan muy diferenciadas tanto en sus planteamientos arquitectónicos como en los riesgos que éstas y las actividades previstas implícitamente conllevan (E.T. EStudios Técnicos, 1998).

Respecto a lo anterior, el manual hace referencia a que la Seguridad Comercial está implícita en este tipo de organizaciones de gran tamaño, se aplica de manera transversal a todas las áreas de la organización y abarca todo lo relacionado al control de pérdidas. La seguridad Comercial implica que es necesario que no solo el área de seguridad esté comprometida en la prevención de riesgos, sino que exista una cultura de seguridad por parte de los colaboradores en todas las áreas. Que ellos se integren de manera activa y ayuden a evitar las pérdidas que se pueden generar por diferentes causas como vimos en el capítulo anterior. Por tanto la Seguridad Comercial es propia de la Organización y exige que se diseñe tanto una política de seguridad preventiva como una política de seguridad educativa que involucre a todas las partes y que debe ser liderada y direccionada desde las directivas con el apoyo del área de seguridad.

La Seguridad Comercial debe ser integrada tanto por personal humano, no solo del área de vigilancia, sino de todos los colaboradores de la organización, por

recursos tecnológicos y elementos que disuadan a la persona que tiene la intención de causar daño, de no cometer la acción ilegal. También es importante invitar a los clientes que frecuentan las grandes superficies a generar una cultura de autocuidado con sus elementos, para no ser víctimas de robo.

Sumado a la implementación de estos elementos de Seguridad Física, se puede también acudir a prevenir el crimen integrando un patrón de actitudes y comportamientos dirigidos tanto a la reducción de la amenaza de la delincuencia mediante el desestímulo de sus actividades, como a mejorar la sensación de seguridad y protección, para influir positivamente en la calidad de vida en nuestra sociedad, y para contribuir al desarrollo de entornos en los que la delincuencia no puede, ni debe prosperar.

Hoy por hoy se habla de la prevención del crimen a través del diseño ambiental (*Crime Prevention Through Environmental Design o CPTED*) que consiste en el diseño, el mantenimiento y el uso del ambiente construido con la finalidad de mejorar la calidad de vida y disminuir la incidencia de delitos y el temor a la delincuencia, según expone Macarena Rau, una arquitecta experta en el tema que afirma que el concepto de CPTED, acuñado en 1972 por C. Ray Jeffery, se basa en la idea de que ocurren delitos en determinados espacios debido a las oportunidades de localización que ofrece el entorno físico. “*Esto permite plantear que es posible alterar el entorno físico de manera que se disminuya la probabilidad de que ocurran delitos y maneja cinco principios claves para tal fin: control natural de accesos, vigilancia natural, manutención, reforzamiento territorial y participación comunitaria*”. (Macarena Rau, 2008)

Conclusiones

Las grandes superficies en Colombia han tendido un desarrollo importante en las últimas décadas. Por consiguiente para que parte de su desarrollo sea sostenible en

el tiempo y debido a que se ha ido expandiendo por las diferentes regiones del país, deben contar con un sistema de gestión de riesgos basado en la implementación de sistemas de seguridad física que puedan prevenir los riesgos identificando con gran eficacia las amenazas y vulnerabilidades a las que pueden estar expuestas estas organizaciones dependiendo de su entorno en el cual se desarrollen.

Las definiciones de los autores expuestas en el ensayo, permite determinar que las grandes superficies por sus características, son organizaciones en la que se venden múltiples productos a grandes grupos de población de diferentes niveles socioeconómicos. Sus márgenes de utilidad son enormes.

Por otro lado las cifras económicas indican que el sector de las grandes superficies, juega un rol de suma importancia en el crecimiento y desarrollo económico y comercial del país, por cuanto hacen un importante aporte al PIB, lo que implica que son eje fundamental dentro del engranaje de la economía nacional.

Por otra parte es fundamental partir del entendimiento de conceptos que rigen los principios de los riesgos por cuanto es indispensable para realizar un buen proceso dentro de la gestión de los riesgos. En este ensayo se exponen dichos conceptos a fin de facilitar el entendimiento de dicho proceso para lograr una gestión eficaz dentro de cualquier organización. La Seguridad Comercial hace parte de la sostenibilidad del negocio por cuanto integra varios componentes para prevenir las pérdidas.

Son muchas las organizaciones extranjeras que han mirado con buenos ojos este modelo de negocio en la economía colombiana. Por lo tanto cada vez más se requiere contar con el apoyo de gestores expertos en el tema de riesgos para prevenir todo lo relacionado a las pérdidas desconocidas y merma y que brinden a sus clientes potenciales, un ambiente seguro para hacer sus compras.

Estos espacios cada más habituales en todas las regiones del país deben garantizar un espacio seguro y confortable en el que busquen que los clientes pasen más tiempo en estos espacios. Pero ello sólo es posible con el empoderamiento de una imagen reputacional en la que está en juego el tema de hacer de estos unos espacios seguros tranquilos y confiables para realizar las compras y la administración de un buen sistema de seguridad física.

Referencias

- ASIS. (2003). *General Security Risk Assessment Guideline*. Alexandria, Virginia: Asis.
- Dinero. (8 de Noviembre de 2014). *Revista Dinero*. Obtenido de <https://www.dinero.com/edicion-impresa/negocios/articulo/cadenas-medianas-supermercados-colombia/199475>
- E.T. EEstudios Técnicos, S. (1998). *Seguridad en Centros Comerciales y Grandes Superficies*. España: Manuel Sánchez Gómez - Merelo.
- Fenalco. (2017). *Censo Nacional de Mermas*. Obtenido de <https://www.fenalco.com.co/file/2610/download?token=2Fdd4acb>
- FENALCO. (2017). *FENALCO*. Obtenido de <http://www.fenalco.com.co/estudio-de-mermas/xiii-censo-nacional-de-mermas-y-prevenci%C3%B3n-de-p%C3%A9rdidas>
- García, M. L. (2007). *El diseño y Evaluación de Sistemas de Protección Física*.
- Guerra, H. S. (2011). *Comportamiento de las superficies de retail en Colombia*. <https://www.informabtl.com/una-gran-superficie-funciona/>. (s.f.).
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, I. (16 de Febrero de 2011). *NTC ISO 31:000*. Colombia, Colombia: ICONTEC.
- Knoke, M. (2016). *Seguridad Física Principios*. Santiago de Chile: OZ.
- La República. (18 de Mayo de 2018). *La República*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/especiales/las-empresas-mas-grandes-de-2017/almacenes-exito-impulso-el-crecimiento-del-sector-comercio-en-2017-2727866>

- Macarena Rau, P. C. (19 de Noviembre de 2008). *Revista Invi*. Obtenido de <http://revistainvi.uchile.cl/index.php/INVI/article/view/451/422>
- Marketing, F. (1 de Enero de 2015). *Gran Superficie*. Obtenido de <https://www.foromarketing.com/diccionario/gran-superficie/>
- RAE, D. (2019). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/perpetrar?m=form>
- Ramírez, A. (6 de Noviembre de 2017 de 2017). *Informa BTL*. Obtenido de <https://www.informabtl.com/una-gran-superficie-funciona/>
- Romero, J. (1 de Octubre de 2019). *Funciones Elementos Sistemas de Seguridad*. Bogotá, Colombia, Colombia: ASIS INTERNACIONAL.
- Silva, H. (30 de Junio de 2011). *Revista Científica Pensamiento y Gestión*. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/2246/4998>
- Varea, M. R. (18 de Septiembre de 2019). *Asis Internacional*. Obtenido de <https://www.asis.org.pe/blog/item/113-la-importancia-de-un-estudio-de-seguridad>