



Prevenir los robos

Un robo puede suponer una importante pérdida para el dirigente propietario de una empresa. Los robos pueden revestir distintas formas como las malversaciones de fondos y hurtos de los empleados, el hurto de mercancías en una tienda o comercio, los robos con allanamiento y con violencia. La prevención debe empezar con el pequeño comerciante. Para proteger su comercio, puede utilizar una combinación de medidas. Aunque no pueda eliminar por completo la posibilidad de que le roben, pueden tomar medidas eficaces para minimizarla.

Pasos para prevenir las malversaciones de fondos y hurtos de los empleados

- Una de las cosas más importantes que debe hacer un propietario-gerente de empresa es sentar un buen ejemplo. Sus empleados observan cómo se comporta y son proclives a imitar sus comportamientos, sean buenos o malos.
-
- Compruebe los antecedentes de los posibles empleados. En ocasiones basta con hacer unas cuantas llamadas telefónicas o escribir unas cuantas cartas.
- Aprenda a conocer a sus empleados de tal modo que pueda detectar los indicios de problemas financieros o personales. Establezca con ellos relaciones personales para que se sientan libres de abordar con usted ese tipo de cuestiones con confianza.
- Asegúrese de que ninguna persona sea inscrita en la nómina sin su autorización o la de un dirigente responsable de la compañía.
- Prepare personalmente los depósitos cotidianos de efectivo o compare los depósitos realizados por los empleados con el registro de efectivo y cheques recibidos. Acostúmbrase a ir al banco y realizar usted mismo el depósito cotidiano lo más frecuentemente posible.
- Examine personalmente todos los cheques anulados y los endosos para comprobar si existe alguna anomalía. Esto se aplica también a los cheques de nómina.
- Asegúrese de que un empleado que ocupe una posición que le permita malversar fondos está adecuadamente cubierto por una caución. Haga saber a sus empleados que es la política de la compañía la que dicta la existencia de ese seguro de caución de fidelidad, y que no se trata de una cuestión de desconfianza por su parte.
- Verifique de forma puntual sus registros contables y sus activos para asegurarse de que todo está en orden y que su plan de control interno se aplica debidamente.
- Apruebe personalmente los descuentos inusuales y anulaciones de deudas. Apruebe o verifique de forma puntual las notas de crédito y demás documentos relativos a las devoluciones de ventas y reducciones.
- No delegue la firma de los cheques y la aprobación de los desembolsos en efectivo a menos que sea absolutamente necesario, y nunca apruebe ningún pago sin documentación suficiente o conocimiento previo de la transacción.
- Examine todas las facturas y documentos justificantes antes de firmar los cheques. Asegúrese de que todas las mercancías fueron recibidas efectivamente y que su precio parece razonable.



- Anule personalmente todas las facturas cuando firme los cheques para evitar el pago por duplicado debido a un error o por otro motivo.
- No firme nunca cheques en blanco. No deje nunca cheques firmados en blanco cuando se vaya de vacaciones.
- Inspeccione todas las chequeras y todos los formularios prenumerados de vez en cuando para asegurarse de que los que se encuentran al final de la libreta no hayan sido retirados y puedan ser utilizados para fines fraudulentos.
- Asigne personas diferentes para encargarse de preparar la nómina y realizar los pagos, sobre todo cuando se trata de transacciones en efectivo.
- Preste atención especial a los vendedores que reciben la visita de demasiados amigos personales. Tenga mucho cuidado para detectar indicios como gestos con la cabeza, guiños, etc. entre los cajeros y los clientes.
- Preste atención especial a los cajeros cuando están rodeados de grupos de gente. Asegúrese de que todos los artículos sean registrados por la caja en el momento de la venta.
- Prohíba a los empleados estacionar su vehículo cerca de las zonas de recepción de las mercancías. Asegúrese de que la puerta de acceso a la zona de recepción permanezca cerrada cuando no se esté utilizando. Sólo debería ser abierta por un supervisor que permanecerá en el área hasta que sea cerrada de nuevo.
- Debe llevar a juicio a los empleados que sorprenda robando. Conformarse con una devolución y una disculpa es invitar a seguir robando.
- Cambie regularmente los guardias de seguridad para reducir las posibilidades de que fraternicen con otros empleados y evitar que su trabajo sea monótono, ya que podrían estar menos atentos.

Medidas para prevenir el hurto de mercancías en un comercio

- Forme a sus empleados para que sean capaces de detectar las primeras señales que podrían indicar un hurto. Deben estar atentos para vigilar los objetos que pueden ser utilizados para ocultar mercancías como los paquetes voluminosos, los libros de bolsillo, los cochecitos de bebé, las bolsas de compras, los paraguas y los periódicos.
- Vigile a las personas que se desplazan andando de forma extraña con pasos cortos, que se entretienen demasiado tiempo en un área, merodeando cerca del cuarto de existencias u otras áreas restringidas, deambulando sin objeto aparente por la tienda, o clientes que hacen sus compras regularmente cuando el número de empleados es menor. Asimismo, tenga cuidado con los clientes que establecen contacto visual con usted; es probable que un cliente que observa dónde se encuentra usted y sus empleados en la tienda esté tramando algo.
- Conciba el plan de distribución de su comercio pensando en la prevención. Asegúrese de que todas las áreas del comercio estén suficientemente iluminadas y no coloque las cabeceras de góndola demasiado altas ya que podrían bloquear la vista. Guarde los pequeños artículos de valor importante detrás del contador o en una caja cerrada con llave bajo la responsabilidad de un dependiente. Equipe también con alarmas sonoras las salidas que no estén cerradas con llave y cierre o bloquee los pasillos entre las cajas que no estén en servicio.



- Utilice personal y equipo de protección. El uso de guardias uniformados es muy eficaz para disuadir a los ladrones. Puede emplear también otros dispositivos como espejos espía semitransparentes, mirillas, circuitos de televisión cerrados, etc.

Medidas para prevenir los robos con allanamiento y con violencia

- Asegúrese de que sus puertas tengan buenas cerraduras. Las pólizas tradicionales de seguro contra robo exigen pruebas de que ha habido allanamiento para indemnizarlo en caso de robo.
- Asegúrese de que sus llaves no caigan en manos de ladrones; limite al máximo el número de llaves en circulación. Consigne por escrito las personas a las que ha entregado llaves. Cuando se pierda una llave o cuando un empleado deje la empresa y no haya devuelto su llave, cambie las cerraduras de su comercio.
- Instale un sistema de alarma antirrobo silenciosa conectado con una central para asegurar la mejor protección de su comercio. ¿Por qué este tipo de alarma? Porque no avisa al ladrón como lo hace una alarma local, como una sirena o timbre, fuera del comercio.
- Ilumine bien su comercio. Colocar luces exteriores es otra forma de proteger su comercio contra robos. Prácticamente todos los robos de tiendas con allanamiento se producen de noche. El ladrón se oculta en la oscuridad, lo que le permite trabajar con tranquilidad.
- Instale luces interiores. Cuando un comercio está iluminado por dentro, los agentes de policía pueden ver a las personas que están en el interior o constatar el desorden que suelen provocar los ladrones.
- Disponga las vitrinas de tal modo que las patrullas de policía puedan ver dentro del comercio.
- Asegúrese de que la caja fuerte en la que guarda su dinero y otros artículos de valor es lo suficientemente sólida para disuadir a los ladrones.
- Escoja el lugar más adecuado para su caja fuerte. Si la coloca al fondo del comercio o en un lugar que no es visible desde la calle, atraerá a los ladrones. La policía recomienda instalar la caja fuerte en un lugar que sea visible desde la calle. La zona en torno a su caja fuerte también debería estar bien iluminada toda la noche.
- Independientemente del peso de su caja fuerte, sujétela con pernos a la estructura del edificio.
- No deje nada de valor. Incluso aunque utilice una caja de dinero antirrobo clasificada E, es una buena idea dejar la menor cantidad de dinero posible. Deposite en el banco todos los días el dinero que no necesite.
- Por la noche, deje su caja registradora abierta y vacía.
- Si es posible, por la noche retire de la vitrina las mercancías atractivas y caras.
- Acostúmbrase a reducir los riesgos. Debe informar a todos sus empleados de lo que podría ocurrir si se produce un robo. Enséñeles cómo deben reaccionar si sufren un atraco.
- Haga hincapié en la protección de las vidas, así como del dinero. Avise a sus empleados de que no necesita "héroes". El comportamiento heroico de un empleado o cliente puede convertirse en



un error mortal. Un ladrón es igual de peligroso que una botella de nitroglicerina. Hay que manejarlo con el mismo cuidado con que manipularía un explosivo.

- No guarde dinero en efectivo. El dinero líquido es lo que más atrae a un ladrón. El mejor método de disuasión es guardar la menor cantidad posible de dinero en efectivo en el comercio. Otro elemento disuasivo muy eficaz es instalar un equipo de fotografía o vídeo que capte imágenes de los ladrones.
- Haga sus depósitos en el banco todos los días. Durante las horas de apertura, compruebe la cantidad de efectivo en su caja o cajas registradoras. Varias veces al día retire de cada registradora el monto que no necesite.
- Evite que las operaciones que realice en las cajas sean visibles para las personas ajenas al comercio. Ver el dinero puede incitar a cometer un delito. Haga el recuento de sus cajas una o dos horas antes de que el comercio cierre, y no espere al último momento antes de cerrar. Acostúmbrase a tener cerrada su caja fuerte, incluso durante las horas de apertura.
- Cuando vaya a depositar su dinero en el banco, conviene que siga un camino diferente cada día y que lo haga a distintas horas. Evidentemente, el momento idóneo para hacer los depósitos es durante el día.
- Conviene también que cambie el itinerario entre el comercio y su casa. Guarde las llaves de su comercio en un llavero diferente. De ese modo, no se encontrará en apuros porque ha perdido también las llaves de su automóvil y su casa.
- La apertura y el cierre del comercio deberían hacerse en presencia de dos personas. Cuando abra su tienda, coloque a una persona (un empleado o ayudante) fuera para que pueda observar lo que Usted hace. Entre en la tienda, compruebe el sistema de alarma antirrobo para asegurarse de que está debidamente conectado y recorra la tienda para detectar la presencia posible de personas no deseadas.

El Centro de Servicios para Empresas Canadá-Ontario (COBSC/CSECO) proporciona información comercial en las lenguas oficiales de Canadá, a saber, inglés y francés. Algunos de nuestros documentos más útiles han sido traducidos a otras lenguas por atención a nuestros clientes. Si desea obtener más información comercial, sírvase llamar al 1-888-576-4444 para hablar con un Agente de Información del COBSC/CSECO.