

- Empleados que se asocian con distribuidores o proveedores.
- Empleados que reciben entradas gratuitas a eventos deportivos, espectáculos, etc.
- Negocios acreditados que se rehúsan a presentar ofertas.
- Una misma persona encargada de presentar y de aprobar las ofertas.

Para combatir el problema, instituya normas que prohíban aceptar regalos, verifique que los empleados reciban ofertas competitivas y, siempre que sea posible, haga cambios continuos de los agentes de compras y los proveedores.

Buenas prácticas comerciales

Aumente el control de las prácticas de contratación. Haga que los solicitantes de empleo llenen solicitudes de empleo detalladas, y luego comuníquese con todas las personas de referencia y empleadores anteriores.

Funciones separadas

Su sistema de contabilidad debe imponer responsabilidad y rendición de cuentas a través de una serie de revisiones y controles. Cada función debe servir como revisión de todas las transacciones anteriores. Por ejemplo: el tenedor de libros no debe manejar dinero en efectivo; la persona que envía las compras no debe ser la misma que paga las cuentas. Las auditorías de la contabilidad deben estar a cargo de una empresa independiente.

Dé buenos ejemplos

Un jefe que se lleva a casa mercancía y artículos de oficina sin pagarlos anima a los empleados a hacer lo mismo.

Mantenga alta la moral de los empleados

Los empleados que reciben un tratamiento justo y generoso, es menos probable que roben. Esfuércese por conocer bien a sus empleados. Pídales sugerencias y considérelas seriamente. Haga que sus empleados participen en las medidas de prevención de la criminalidad. Considere iniciar un programa de repartición de utilidades (para compartir las ganancias de la compañía). Asegúrese de que sus salarios sean competitivos; un empleado que sienta que su sueldo es poco podría sentir que robarle a usted "compensa la diferencia".

Si requiere más información sobre este programa y otros materiales de prevención de la criminalidad, envíe un mensaje a:

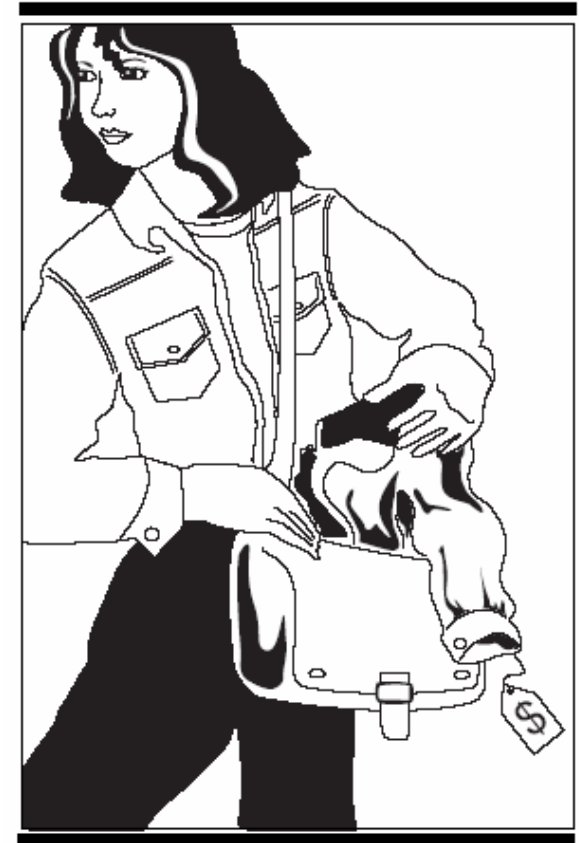
Crime and Violence Prevention Center
California Attorney General's Office
P.O. Box 944255
Sacramento, CA 94244-2550
www.safestate.org

Esta publicación puede descargarse del sitio
www.safestate.org



Prevención del Crimen en la Comunidad Comercial

Prevención de robos por clientes y empleados



**Centro de Prevención
del Crimen y la Violencia
Oficina del Fiscal General de California**

**Bill Lockyer
Fiscal General**

¡Ponga freno a los ladrones en tiendas!

Los ladrones en tiendas roban porque suponen que no los van a agarrar. Usted tiene que demostrarles que están equivocados. Las siguientes sugerencias requieren consideración e ingenio, pero no cuestan gran cosa:

- Su mejor defensa son los empleados atentos. Instituya procedimientos que ellos deben seguir si sospechan que alguien está robando, y verifique que estén familiarizados con las leyes contra ladrones en tiendas.
- Asegúrese de que pueda ver todo lo que pasa en la tienda. Los mostradores deben estar a una altura menor de la cintura. Instale espejos en las esquinas para que no haya puntos ciegos.
- Arregle los mostradores y las mesas de exhibición de la mercancía de manera que no haya vía directa hacia la salida de la tienda. Algunas tiendas instalan barreras rotatorias en las entradas para que la única manera de salir sea a través del área de la caja registradora. Coloque los artículos caros en el centro de la tienda, lejos de las salidas.
- Arregle la exhibición de mercancía de manera que se note con rapidez si falta algo. Coloque los artículos pequeños en filas ordenadas o patrones claramente definidos. Ponga etiquetas de alarma de inventario en los artículos costosos. Invierta la dirección de los ganchos alternos de ropa colgada para evitar que alguien los agarre fácilmente y salga corriendo.
- Anuncie y haga cumplir una política para procesar a los ladrones en tiendas. La idea de ser capturados, interrogados por la policía, ir a juicio y quizás terminar en la cárcel podría ser suficiente para disuadir a estos ladrones.

Cosas que usan los ladrones en tiendas

Para esconder los artículos, los rateros usan lo siguiente:

- Ropa abultada: abrigos, pantalones y atuendos de maternidad.
- Paquetes, bolsas, mochilas y bolsas pueden servir como lugares de escondite y algunas veces hasta pueden tener fondos falsos).
- Objetos especiales que pueden llevar consigo para esconder lo robado como libros huecos, yesos falsos, paraguas, bolsillos secretos, cinturones o ganchos debajo de abrigos.
- Algunas veces utilizan revistas o periódicos doblados para esconder artículos pequeños o planos.

A qué se debe prestar atención

- Preste atención a las manos, bolsillos, carteras y pañuelos de los clientes.
- Fíjese en paquetes, carteras, bolsas de compras y mochilas que estén abiertas.
- Vigile a clientes que parezcan estar nerviosos, mirando para todos lados, merodeando o deteniéndose en zonas escondidas.
- Esté alerta cuando haya grupos de personas, especialmente si una persona trata de distraerlo a usted.

Los empleados también pueden ser culpables

Algunos expertos creen que los negocios pierden más debido a los robos cometidos por los propios empleados, que por la combinación de todos los robos, atracos y raterías cometidos por ladrones externos. Examine sus prácticas comerciales. Haga que sus empleados sientan que tienen intereses en su negocio. De esa manera, ¡no estarán tentados a robarlo!

Malversación y hurto

Algunas veces los empleados se llevan poca cosa tal como objetos de oficina, o utilizan equipos de la compañía tales como automóviles o máquinas copadoras para su uso personal.

Sin embargo, la malversación y los hurtos pueden ir mucho más allá de eso. Por ejemplo, un cajero podría marcar transacciones a precios menores en la caja registradora para cubrir un dinero que haya tomado de la caja. O, podría cobrar a los clientes más de la cuenta y meterse la diferencia en el bolsillo, o incluso cobrar de menos a otros empleados o amigos.

Los actos de malversación de fondos pueden abarcar desde un simple aumento falso en las cuentas de gastos hasta pagos a compañías inexistentes. Ponga atención a detalles como los siguientes:

- Registros que se hayan copiado para que se vean “más ordenados”.
- Una escasez de artículos de inventario más frecuente o en mayor cantidad.
- Empleados que se nieguen a tomar vacaciones o ascensos.
- Patrones de negocio que cambien cuando cierto empleado está ausente.
- Clientes que se quejen de errores en saldos de cuenta mensuales.
- Disminución de cobros.

- Empleados que se muestren incómodos antes preguntas rutinarias sobre procedimientos.

Mantenga un estricto control del inventario

Hay muchas maneras en que los empleados deshonestos pueden robar a sus empleadores. Fíjese en los siguientes ejemplos:

- Una cajera de una tienda de comestibles daña “accidentalmente” cajas y latas, de manera que ella pueda comprarlas a precios reducidos.
- Un empleado de mantenimiento mete calculadoras y máquinas de escribir en contenedores de basura.
- Un empleado de inventario guarda recibos de compra botados por los clientes, y los usa como “prueba de pago” de artículos robados.

La mejor defensa contra todo esto es instituir un control de inventario frecuente y exhaustivo. Limite el acceso de los empleados a los registros de existencias e inventario. Revise periódicamente los recipientes de basura y cualquier rincón o recoveco del negocio. Realice chequeos de inventario sin avisar, de manera que los empleados deshonestos sepan que corren el riesgo de que los agarren por sorpresa.

Fraude por computadoras

Las computadoras se utilizan para procedimientos de cajas registradoras, facturas, registros de inventario y nóminas de pago, y pueden ser manipuladas maliciosamente para cometer robos, delitos, malversación y fraude. A continuación le damos algunas sugerencias para proteger las computadoras de su negocio contra ladrones:

- Asegúrese de que su computadora esté programada para impedir usos no autorizados.
- Separe las funciones del programador y del operador.
- Reduzca el acceso a la computadora después de horas hábiles.
- Supervise y haga registros de las actividades en la computadora.

Sobornos, “mordidas”

El empleado que revela un secreto del negocio a cambio de una “tarifa”; el supervisor de carga que recibe un pedido incompleto si le pagan cierta cantidad de dinero; el encargado de un contrato que acelera las cosas si le dan un regalo: todos estos son ejemplos de soborno. Aunque quizás a primera vista no parezcan como si fueran un gran problema, estos “favoritos” pueden traer problemas enormes. Ponga atención a detalles como los siguientes:

- Agentes de compra que hagan negocios con un solo proveedor a pesar de la política de alternar proveedores.