

**El delito dentro de la empresa de retail. Una
reflexión sobre el rol del criminólogo y su
pertinencia en el ambito empresarial.**

Autora: Maria Eugenia Guillermo

Tutor: Jonathan Van Durmen

Septiembre 2018

ÍNDICE

RESUMEN	3
INTRODUCCIÓN	3
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
MARCO TEÓRICO	12
1. Teoría de las Actividades Rutinarias	15
2. Teoría de la Elección Racional:	17
3. Teoría del patrón delictivo.	18
4. La criminología corporativa	20
MÉTODO	26
Sistema de Variables	26
Diseño y paradigma de investigación	29
Población y Muestra	30
Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de Datos	31
RESULTADOS	34
DISCUSIÓN	46
CONCLUSIONES	50
BIBLIOGRAFÍA	52
ANEXOS	56

RESUMEN

La criminología corporativa es un movimiento que surge a partir de una demanda por parte del área empresarial: no poseen políticas preventivas eficaces para proteger los activos de la compañía más importantes, determinados por las Personas, los Procesos y las Propiedades, considerando a su vez, la alta inversión en seguridad por parte de las empresas de Retail.

Son muy diversas las formas de delito que se pueden presentar dentro del ámbito empresarial, la presente investigación pretende conocer algunas de las causas más comunes que afectan a las empresas de hostelería en Granada, España, y cómo un criminólogo se puede involucrar en las posibles soluciones a esta problemática con la pertinente inclusión de las técnicas de prevención situacional del delito.

Palabras claves: Retail, Prevención situacional, criminología corporativa.

INTRODUCCIÓN

La criminología es una ciencia claramente en expansión que por su carácter multidisciplinario logra encajar en diferentes ámbitos, tanto los pertenecientes al sector público como al privado. Anteriormente el criminólogo era visto sólo como una figura relacionada con la investigación policial, asesinos en serie y centros penitenciarios (reinserción social), hoy en día se sabe que son ilimitadas las áreas en donde la presencia de un criminólogo no sólo se justifica sino que también llega a ser de gran utilidad.

La creciente demanda social para la consecución de óptimos niveles de seguridad ciudadana, ha obligado a los cuerpos responsables del mantenimiento del orden social a evolucionar en el tiempo, buscando nuevas estrategias que permitan generar mayor sensación de seguridad en la ciudadanía y que realmente sean más efectivas en la lucha contra la delincuencia.

La prevención situacional del delito es una muestra de estos cambios, surge de las teorías de la oportunidad -que a su vez se derivan de la criminología ambiental- y busca generar estrategias específicas para problemas focalizados dentro de una zona en particular, es decir, busca estudiar un tipo de delito en concreto que esté afectando una zona o sector de la sociedad.

Son diversas las áreas de estudio de la criminología que utilizan técnicas de la prevención situacional del delito en la actualidad, un ejemplo de ellas es un nuevo movimiento que se viene desarrollando denominado criminología corporativa, que es, en términos generalizados, el rol que puede desempeñar el criminólogo dentro del ámbito empresarial.

El criminólogo corporativo vendría siendo el encargado de identificar problemáticas internas, externas y/o administrativas, que estén produciendo pérdidas dentro de una empresa, con la finalidad de analizarlas y evaluarlas, para de esta forma diseñar un plan de prevención de pérdidas que más que combatirlas trascienda en el tiempo generando una cultura de prevención dentro de la compañía.

Por tratarse de los problemas específicos de una empresa, es que la criminología corporativa utiliza las técnicas de prevención situacional del delito y sustenta sus bases en las teorías de la oportunidad, las cuales se centran en los eventos delictivos, es decir, los motivos por los que un delincuente elige un objetivo pasa a un segundo plano, siendo un factor importante la relación del objetivo con el espacio y tiempo, independientemente si el objetivo es un objeto material o no.

Por otro lado, en la actualidad hay una tendencia a la protección de activos dentro de las empresas con la finalidad de poder preservar su rentabilidad, el aumento de delitos en las mismas ha obligado a los empresarios e incluso al Estado (cuando se trata de delitos que afectan la seguridad ciudadana) a buscar medios de intervención diferentes a los utilizados comúnmente, es decir, general estrategias de prevención que vayan más allá de los medios de seguridad materiales, los cuales han demostrado no ser suficientes, y es precisamente en este punto donde entra el factor humano.

Ya en países como Estados Unidos, México, Costa Rica, Argentina, Venezuela, existen dentro de las grandes empresas los departamentos de prevención de pérdidas o de protección patrimonial o activos, dirigidos principalmente por la figura del criminólogo corporativo, lo nos lleva a cuestionarnos la necesidad de la inclusión del criminólogo en este ámbito a nivel internacional.

Se calcula que en España la Merma aproximada por causas desconocidas en las empresas oscila entre el 1 y 2.5% al año sostiene Prieto (2017), es decir que de cada 100 euros percibidos el empresario pierde en promedio 2. Las posibles causas son específicas para cada empresa pero con esta investigación buscamos identificar (mediante encuestas de victimización) cuáles pueden ser las causas más comunes que afectan a las empresas de Retail, específicamente de alimentos y bebidas (hostelería), en distintas zonas de Granada, España.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de las empresas se pueden presentar infracciones y delitos de diversa índoles, desde un robo a mano armada hasta el hecho de irse sin pagar. Entre los delitos que suceden con mayor frecuencia nos encontramos con el hurto, por lo que García (2015) señala que España es el tercer país en Europa con mayor índice de hurtos en tiendas y el sexto a nivel mundial, continúa diciendo:

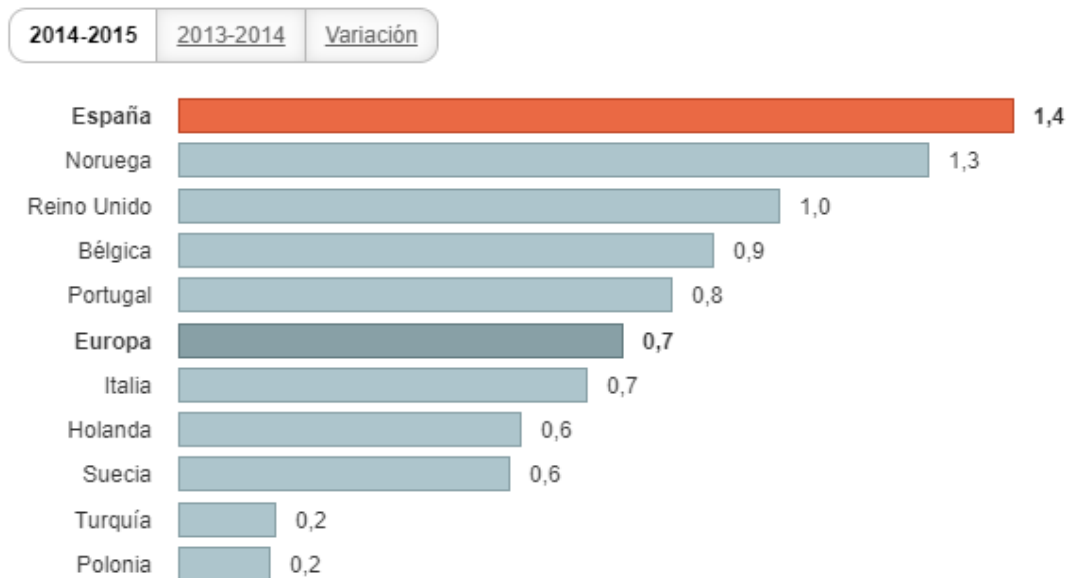
Los comercios españoles pierden 2.487 millones de euros como consecuencia de la denominada 'pérdida desconocida', es decir, por hurtos externos e internos y errores administrativos, lo que equivale al 1,33% de sus ventas, según el Barómetro Mundial del Hurto en la Distribución 2014-2015, elaborado por The Smart Cube y el analista Ernie Deyle con el apoyo de Checkpoint Systems. (García, 2015).

García (2015) explica que a diferencia de otros países en donde la merma producida por hurtos es mayor por empleados, en España representa solo un 18%, mientras que el hurto externo figura como la causa principal con un 52%. En cuanto a los errores administrativo representan un 25% de pérdidas al igual que el año anterior y el fraude de proveedores desciende del 20% en el 2014 al 5% en el 2015.

De las cifras presentadas es interesante que las pérdidas por causas internas suman el 48% porque tanto el hurto interno, el fraude de proveedores y los errores administrativo son tarea de la empresa gestionarlos adecuadamente. Otro dato interesante que señala García (2015) es que España es el país de la comunidad Europea que tiene más gastos en prevención de pérdidas, representando un costo de 2,21% de la facturación de retail, situación que nos lleva a considerar que las medias que se están llevando a cabo no están cumpliendo su cometido. Al respecto de lo dicho presentamos la siguiente gráfica:

Gasto en prevención de pérdidas por país en Europa

Este gráfico muestra en porcentaje sobre las ventas totales que se gastan los principales países europeos en la prevención de pérdidas desconocidas:



Fuente: Global Retail Theft Barometer

El hurto interno es uno de los delitos más producidos en las empresas, desde el empleado que hace trampa con una factura hasta el administrativo que desvía altas cantidades de dinero mercancía. García (2009) señala al respecto:

...el hurto interno es la vía de pérdida desconocida más importante según la mayoría de las valoraciones, lo que entra dentro de la lógica, puesto que los empleados tienen un acceso privilegiado al dinero y la mercancía que les permite prepararse hurtos de mayor envergadura. (García, 2009)

Del mismo modo haciendo referencia a lo señalado por AECOC (1998) explica que “el 56,06% de las empresas admiten no tener ningún tipo de datos que les permitan definir

si sufren o no hurto interno, y desconocen qué perjuicio económico les supone. Sólo el 17,65% dispone de cifras fiables”. (García, 2009) Esta situación claramente pone en alto riesgo a las empresas, el autor calcula que el 90% del hurto interno no llega a detectarse nunca.

El hurto interno no se distribuye de manera uniforme por lo que tomando estadísticas de la AECOC (1998) señala García (2009) que:

Un 41,07% de las empresas considera que el lugar en el que se produce un mayor número de hurtos a nivel interno es en las Cajas de salida, seguido del Almacén y la Trastienda con un 26,78% de respuestas. Sólo el 3,57% de las empresas opina que la ubicación es un factor indiferente para el hurto interno. (García, 2009)

Por lo que según la AECOC no todas las áreas del establecimiento merecen la misma atención, sino que por el contrario existen zonas dentro del establecimiento más propenso al hurto por empleados.

Del mismo modo existen diferentes motivaciones para que un empleado decida cometer un hurto. Al respecto García (2009) afirma que se ha diseñado un triángulo del hurto, compuesto de: la oportunidad, necesidad y racionalización, y al existir los 3 componentes la persona procederá a realizar el hurto:



Fuente: V&A consulting

De igual manera existen diferencia en la edad y el cargo que desempeña el empleado, haciéndolo más o menos propenso al hurto, la AECOC indica al respecto:

La edad se correlaciona con la propensión al hurto al igual que sucede en el caso del hurto externo. Un 82,85% de las empresas opina que el grupo que concentra un mayor riesgo de hurto es el de jóvenes de 18 a 30 años, seguido por el de menores de 18 años, mencionado por un 20%. Sólo un 2,85% de las empresas

considera que los empleados de más de 50 años son un grupo de riesgo alto. Por tanto, el personal joven, que suele llevar menos tiempo en la empresa y tiene un nivel menor de compromiso con ella es el más susceptible a cometer hurto.

En relación a los cargos que desempeñan los empleados dentro de la empresa, el 57,14% de las compañías opina que el puesto en el que se da un mayor riesgo de hurto es en el de las Cajeros, seguido de Personal de Tienda y Personal de Almacén, nombrados por un 45,71% y 40% respectivamente. Estas cifras se explican, en el primer caso, porque los cajeros son el personal que manipula el dinero que entra en caja (por ellas pasa toda la facturación de la empresa) y, en el segundo, porque los empleados de almacén tienen acceso libre a las mercancías en privado. (García, 2009).

Otras consideraciones al respecto del hurto por empleados señalan que existen situaciones y actitudes que incrementan la deshonestidad en los empleados. En un estudio realizado por Hollinger y Clark sobre 9000 empleados en Estados Unidos, descubrieron que la razón principal del hurto no era la búsqueda de dinero sino el descontento en el trabajo. Otro estudio sobre empleado de supermercados (IV encuesta del FMI) demostró que el hurto era siete veces superior cuando el empleado se encontraba descontento con su trabajo o pensaba abandonarlo. (García, 2009).

Pero el descontento del empleado no es la única motivación que puede hacerlo más propenso a las conductas deshonestas, García (2009) señala las siguientes: los que no se adaptan o se rebelan a las reglas y símbolos de autoridad, los que se sienten explotados, los que se sienten agraviados, la falta de oportunidades para su promoción profesional, los que se sienten mal retribuidos, los que abusan de la confianza, los empleados con privilegios especiales en los sistemas de contabilidad o datos, los que tienen poco que perder, jóvenes sin responsabilidades, trabajadores pocos remunerados, empleados de tiempo parcial, los no comprometidos con la empresa, entre otros.

En referencia a los robos externos, las estadísticas que maneja el Ministerio de Interior de España, hace referencia a Robos con fuerza en establecimientos. En Andalucía que es la zona en donde se centrará el estudio, del 2014 al 2017 nos presenta el siguiente gráfico:



Fuente: Portal estadístico de criminalidad

Del gráfico podemos extraer que para año 2015 tuvo un descenso considerable pero solo para aumentar notablemente en el 2016 presentando más robos que incluso en el 2014. Sin embargo para el 2017 nos muestra una cifra optimista descendiendo considerablemente en referencia a los años anteriores.

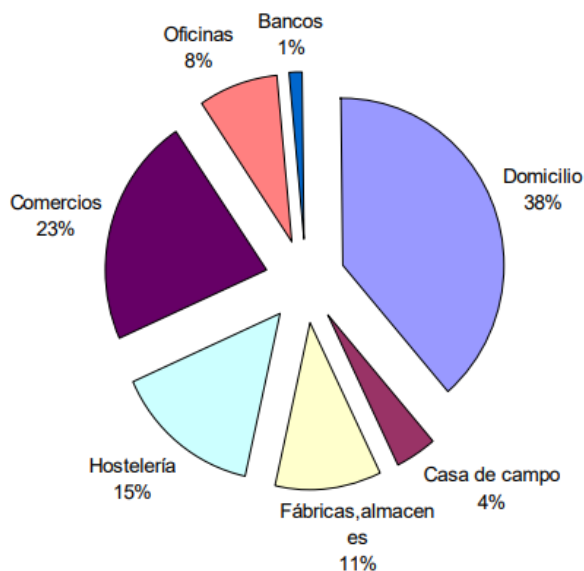
Por otro lado en el portal estadístico de la criminalidad, el ítem que hace referencia a el hurto no distingue entre hurtos en establecimiento o hurtos a personas por lo que no presentaremos los datos de este delito.

Al centrarse la investigación en los delitos cometidos en empresas de Hostelería, específicamente el área de alimentos y bebidas revisaremos algunos delitos que afectan a estos comercios.

Un estudio realizado en Málaga por Stangeland y Felson (1995), sobre “La prevención de la delincuencia en el casco urbano y en zonas turísticas” indica que “las estadísticas policiales españolas establecen claramente que la mayor parte de los robos no están dirigidos contra domicilios particulares, sino hacia comercios, oficinas y recintos industriales” (p.1). De igual forma los autores hacen referencia a dos encuestas realizadas en Málaga capital por la IAIC que afirmaban que los comercios y establecimientos de hostelería eran el objetivo preferido para cometer robos. Al respecto

de lo expresado presentan la siguiente gráfica que hace referencia a la estadística policial en la ciudad de Málaga en el año 1992:

Lugar de comisión de delitos - Málaga Capital 1992¹



Fuente: *La prevención de la delincuencia en el casco urbano y en zonas turísticas, 1995*

En la gráfica podemos observar que 58% de los lugares donde se cometieron delitos pertenecen al sector empresarial, del cual un 15% de los delitos fueron cometidos en el área de hostelería.

Entre las formas delictivas externas más comunes para el área de la hostelería nos encontramos con los denominados popularmente “simpa”, y hace referencia a las personas que van a algún bar- restaurante y se van sin pagar. Aunque no hay estadísticas de con qué frecuencia se realiza este delito, los medios de comunicación señalan que este modus operandi es bastante habitual. Cuerpo policiales declaran que no es tan sencillo tener cifras de las personas que no pagan porque la mayoría de los casos no se denuncian.

Es más común que los “simpa” (o sinpa por ser la abreviatura de “sin pagar”) se realicen en restaurantes que tienen terraza, no suelen ser cuentas altas y normalmente son personas jóvenes, sin embargo uno de los casos más polémicos es el ocurrido en el

restaurante “El rincón de pepín” (León), cuando 200 invitados de una boda abandonaron el establecimiento sin pagar la cuenta dejando una deuda de cerca 8000 euros. (Ferro,2018).

Situaciones como la antes descrita han ocurrido en otras oportunidades, tal es el caso de 120 invitados para un bautizo que se han ido dejando una factura de cerca 2000 euros. (noticias antena 3, 2018). Por su parte el diario de Navarra explican que el “simpa” es un fenómeno casi intrínseco al negocio en la actualidad con el que a diario deben lidiar los empresarios, agregando que la aglomeraciones suelen ser los momentos más críticos. (Garde, 2017).

En cuanto a las consecuencia legales por irse sin pagar, la última reforma del código penal vigente desde el 1 de Julio del 2015 establece lo siguiente:

- Son consideradas delitos leve de estafa cuando **no superen los 400 euros**. Las penas en este caso serán **multas de 1 a 3 meses**. El juzgado estimará la cantidad en función de nuestros ingresos y de la responsabilidad civil a la que seamos condenados.
- Son castigados con una sanción de 6 a 12 meses y **prisión de 1 a 6 años** cuando: *1.Recaiga sobre cosas de primera necesidad, viviendas u otros bienes de reconocida utilidad social. 2.Se perpetre abusando de firma de otro, o sustrayendo, ocultando o inutilizado, en todo o en parte, algún proceso, expediente, protocolo o documento público u oficial de cualquier clase. 3.Recaiga sobre bienes que integren el **patrimonio artístico, histórico, cultural o científico**. 4.Revista **especial gravedad**, atendiendo a la entidad del perjuicio y a la situación económica en que deje a la víctima o a su familia. 5. El valor de la defraudación supere los 50.000 euros, o **afecte a un elevado número de personas**. 6. Se cometa con abuso de las relaciones personales existentes entre víctima y defraudador, o aproveche éste su credibilidad empresarial o profesional. 7.Se cometa **estafa procesal**. 8.Al delinquir el culpable hubiera sido condenado ejecutoriamente al menos por **tres delitos comprendidos** en este Capítulo. No se tendrán en cuenta antecedentes cancelados o que debieran serlo.* (Consejo legal, 2015)

Por último es importante acotar que las pérdidas dentro de las empresas son un problema groso y vigente. El secretario general de la Federación española de la hostelería y restauración (Fehr) señala que uno de los problemas que más inquieta a las hostelería son los hurtos comerciales ya que cada año las empresas sufren pérdidas de unos 1600 millones de euros por robo. (Infohoreca, 2015). Por su parte la AECOC declara que “Las empresas españolas perdieron 1.778 millones de euros en 2015 a causa de la pérdida desconocida, un índice que se sitúa en el 0.84% del total de ventas” (2017), cifras bastantes significativas.

MARCO TEÓRICO

Retrocediendo un poco en el tiempo, se debe destacar la influencia de la criminología ambiental para el posterior desenvolvimiento de la prevención situacional del delito como complemento de la misma, cuyas raíces están determinadas por la estadística moral del siglo XIX (al introducirse la teoría de la utilidad) y la escuela de Chicago (1920-1930). La estadística moral hace referencia la recolección de datos de delitos, suicidio y otros aspectos morales que anteriormente no eran considerados, siendo pioneros en esta área Adolfe Quetelet y André- Michel Guerry, quienes dan inicio a la presentación de datos mediante mapas y tablas.

Entre sus principales hallazgos se puede mencionar la distribución no homogénea del delito, es decir, se identificaron diferencias en las tasas de delito de las distintas áreas geográficas, por otro lado, también encontraron que los patrones de los delitos contra la propiedad diferían considerablemente de los patrones de los delitos contra las personas. En otras palabras observaron que existían zonas que eran más propensas a la realización de delitos que otras.

Todo esto nos conduce a la idea de que si bien no se puede ignorar la influencia de los factores individuales de una persona, para la criminología ambiental la forma de poder explicar un fenómeno tan complejo como la delincuencia, es considerando todos los factores que pueden intervenir en el acto delictivo, compreso el entorno y contexto en el que se desenvuelve el individuo, dándole principal atención al ambiente, para así,

encontrar respuestas más certeras al porqué ciertos lugares presentan mayores tasas de delitos que otras.

Posteriormente, para el año 1920, aparece la Escuela de Chicago, propulsada por un grupo de sociólogos interesados en la criminología ambiental que proponían un cambio de enfoque centrado en el ambiente en vez de en el criminal. Justificaban dicho cambio con el hecho de que la mayor parte de las propuestas sociales de la época venían dirigidas al delincuente y su reinserción social, pero apoyados por las estadísticas que reflejaban un fracaso de las políticas establecidas, surge la idea de un cambio de paradigma, en donde “el ambiente” no es un personaje pasivo para el desenvolvimiento de un delito sino más bien un elemento criminógeno que influye en el comportamiento del criminal y por ende, es precisamente sobre éste que se debe trabajar para generar prevención.

A su vez, es importante mencionar como parte de este proceso de cambio, los trabajos de Jeffery publicado en 1971 (*Crime Prevention Through Environmental Design*) y de Newman publicado en 1972 (*Defensible Space*), que relacionaban el espacio urbano con el delito y cómo el diseño y la arquitectura de los mismos podía influir en la reducción o aumento de la delincuencia. Estos aportes en conjunto con la Escuela de Chicago sembraron los cimientos de una nueva perspectiva de la concepción del delito.

De la mano con estos trabajos, y entrando en materia de prevención situacional del delito, es pertinente mencionar que si bien muchos autores han estudiado el factor “oportunidad” como un factor influyente dentro de las dinámicas delictivas, existen tres grandes cuerpos teóricos a destacar en relación a esto, los cuales parten del supuesto de que “la ocasión hace al ladrón”, recalcando acorde a Felson y Clarke, (1998), que: “Las oportunidades delictivas son condiciones necesarias para que el delito suceda, cosa que las convierte en causas en un sentido fuerte de la palabra.” (p.194). Estos cuerpos teóricos integran “Las teorías de la oportunidad”, en donde destacan las investigaciones de Cornish y Clarke (1986), quienes proponen “La Elección racional del delito”, Cohen y Felson (1979), con su teoría de “Las actividades cotidianas”, Brantingham y Brantingham (1981), que exponen “El patrón delictivo” y como una versión más actual tenemos las conclusiones de Felson y Clarke (1998) sobre la ocasión expuestas en su trabajo “La ocasión hace al ladrón. Teoría práctica para la prevención del delito”.

La concepción de que la oportunidad influye en la comisión del delito, se estudia desde Garofalo (1914), el cual teorizaba que el “estilo de vida” de una persona representaba un factor importante para determinar las probabilidades de ser víctima de un delito. Posteriormente se fueron desarrollando teorías que relacionaban el comportamiento individual con la interacción entre las personas y su entorno físico, considerando a la “oportunidad para delinquir” como un generador de delitos.

Entre los aportes más resaltantes de las teorías de la oportunidad, se encuentra el hecho que en la medida en que se reducen las oportunidades de cometer un delito en específico en un tiempo/espacio determinado, deberían a su vez reducirse los actos delictivos, dando paso a lo que se conocería como la prevención situacional del delito, que es sin duda, una gran herramienta para la criminología en la actualidad.

En principio es necesario definir la Prevención Situacional del Delito (PSD), ya que, la propuesta de la criminología corporativa es manejarse dentro del marco de la prevención específica utilizando técnicas de la PSD y los teoremas de la oportunidad del delito. De forma generalizada podemos decir que la criminología corporativa consta de la elaboración de políticas preventivas dirigidas a generar prevención de forma focalizada, para problemas específicos dentro de una empresa pública o privada utilizando las herramientas aportadas por la PSD.

Ahora bien la Prevención situacional del delito es una estrategia que busca la reducción de problemas delictivos de carácter específico, fundamentada en las teorías de la oportunidad. No se interesa por las motivaciones del delincuente para delinquir, sino en la distribución de las circunstancias, espacio y tiempo que pueden hacer más probable el hecho delictivo, ello desde la perspectiva de Summers (2009). A su vez, para Medina, la prevención situacional intenta hacer el delito más difícil, de mayor riesgo y en consecuencia menos satisfactorio, ocasionando con esto una percepción de la reducción de los beneficios y recompensas por parte del delincuente (2011).

Para Clarke (1997), la prevención situacional (tanto del delito como de conductas desviadas o problemáticas) consta de medidas de reducción de la oportunidad que deben cumplir ciertas premisas: En primer lugar, deben estar dirigidas a formas específicas de

delitos, en segundo lugar, Implican la gestión, diseño o manipulación del ambiente inmediato de forma sistemática y permanente y por último, deben hacer que la comisión del delito resulte más difícil y arriesgada o menos provechosa.

A continuación nos detendremos a explicar las teorías de la oportunidad en las que se enmarca la presente investigación.

1. Teoría de las Actividades Rutinarias

Es una teoría propuesta por Marcus Felson y Lawrence Cohen en 1979, en la cual proponen una nueva visión conceptual del delito mediante la incorporación de elementos de la oportunidad (delincuente motivado y una víctima propicia), que en conjunto con la ausencia de controles eficaces -tanto formales como informales- son los causantes de que se produzca un hecho delictivo.

Nace con el planteamiento de una paradoja sociológica importante: las condiciones económicas y el bienestar social en la época habían mejorado, pero las tasas delictivas no sólo no se habían reducido, sino que además iban en aumento, llevándolos a considerar que tales condiciones de vida no mantenían una relación directa con la delincuencia. (Garrido, V., Stangeland, P. y Redondo, S. 1999)

Como explicación a dicha contradicción se centraron en los cambios de patrones de las actividades rutinarias de las persona tras la II segunda guerra mundial, las cuales -según estos autores-, incrementaban las oportunidades delictivas (se acentúa el aumento de las actividades fuera del hogar, como la incorporación de la mujer al ámbito laboral y educación superior, mayor duración de las vacaciones y viajes de larga distancia, entre otras circunstancias que aumentaban el contacto con posibles delincuentes y suponían la ausencia de protección en los hogares).

La teoría propone que un acto delictivo se lleva a cabo si existe “una convergencia en el tiempo y el espacio de tres elementos básicos: un posible delincuente, un objetivo apropiado y la ausencia de un vigilante adecuado al delito” (Felson y Clarke, 1998,

p.197). Ahora bien, como delincuente potencial se entiende a toda persona que haya aprendido habilidades para delinquir y se encuentre motivado para llevarlas a cabo, (dándole principal importancia a las factores físicos que posibilitan que una persona se involucre en un hecho delictivo), como objetivo apropiado se incluyen tanto propiedades como personas vulnerables, cuya posición en un espacio y tiempo determinado aumentan su situación de riesgo -“cuatro elementos principales influyen sobre este riesgo, agrupado bajo el acrónimo VIVA, Valor, Inercia, Visibilidad y Acceso” (Felson y Clarke, 1998, p.198)-, y por último, como ausencia de un vigilante (o guardián) adecuado, entendemos aquel que con su presencia disuade el acto delito y con su ausencia existen más probabilidades que se lleve a cabo.

Dicho esto podemos resumir lo que esta teoría sostiene, en palabras de Felson y Clarke (1998) en que “para que tenga lugar un delito depredatorio típico, un posible delincuente debe encontrar un objetivo apropiado en ausencia de un vigilante adecuado” (p.198). Con estas tres variables elaboraron lo que se conoce como el “triángulo de la criminalidad”, con el que mantienen que se pueden formular políticas de prevención mediante la intervención sobre factores situacionales y las oportunidades delictivas y que se presenta a continuación:



Triángulo de la criminalidad. Cohen y Felson.

Imagen extraída de Criminología académica, 2015.

En relación al tema de interés para este estudio (las posibles causas de delito dentro de las empresas de hostelería), utilizando esta teoría pretendemos evaluar si factores como los antes mencionados influyen en motivar a un trabajador a delinquir (cómo no estar conforme con su salario, si siente que trabaja demás, si no le pagan las hora extras, entre

otras), si la empresa no cuenta con un guardián (verificar medidas de seguridad que tiene la empresa, políticas y procedimientos con el dinero, control de accesos, entre otras) y la existencia de objetos u objetivos apropiados considerando su Valor, Inercia, Visibilidad y Acceso (descuadres de caja, descuadres de inventario, pérdida de material de trabajo, pérdida de clientes, entre otros).

2. Teoría de la Elección Racional:

En el año 1986 Cornish y Clarke propusieron la teoría de la elección racional, la cual sostiene que los delincuentes pasan por un proceso de toma de decisiones en donde, antes de cometer el delito evalúan los costes y los beneficios que puede acarrear el mismo, suponiendo así que el delincuente razona antes de actuar -motivo por el cual no son tan distintos al resto de las personas-, en principio sobre la elección de involucrarse, así como también sobre si cometer o no el acto delictivo. En otras palabras, si los beneficios que aporta el delito son mayores que los costes, es más probable que el individuo decida proceder.

Por otro lado, Ortega (2016) señala que los autores realizan una distinción de los delincuentes categorizándolos en tres tipos: “el delincuente depredador, el oportunista y el situacional, todo ello sin olvidar la importancia del proceso motivacional intrapsíquico que lleva a la comisión del delito y por lo tanto el proceso de toma de decisiones”. A su vez explica Ortega (2016), parafraseando a Malatesta (2008), que aunque la teoría no busca enfocarse en el delincuente, los autores hacen esta clasificación con la intención de precisar de qué forma influye el ambiente en cada uno de ellos.

Como se ha mencionado con anterioridad, esta teoría afirma que el delincuente es un ser racional que decide llevar a cabo el acto delictivo, convirtiéndose así, en un acto intencional que realiza para obtener beneficios pero dentro de este proceso se debe considerar que el pensamiento durante la toma de decisión se encuentra limitado por las circunstancias, es decir, por la cantidad de tiempo y esfuerzo que se dedique a la decisión y por la cantidad de información con la que dispone, situación que hace poco probable que genere una imagen certera de los costes y beneficios de cometer un delito

a corto plazo. De igual forma es importante hacer un análisis específico de las categorías de los delitos, ya que el móvil de cada uno responde a factores situacionales diversos. (Ortega, 2016)

Por otro lado, es pertinente señalar los 8 constructos que podrían influir sobre la elección de la conducta delictiva, estos son: 1. Factores antecedentes: psicológicos, de crianzas y los sociales y demográficos, 2. Experiencia previa y aprendizaje, 3. Necesidades generales: dinero, sexo, estatus, entre otras, 4. Valoración de opciones, 5. Soluciones consideradas: legales e ilegales, 6. Reacción ante la oportunidad delictiva, 7. Disponibilidad para cometer el delito, 8. Decisión: Si cometer o no el acto delictivo (Cornish y Clarke, 1986).

A raíz de esta teoría los autores desarrollaron una herramienta que según la clasificación más actual (Cornish y Clarke, 2003) cuenta con 25 técnicas de la prevención situacional del delito, las cuales se encuentran divididas en 5 grupos según su objetivo: “1) aumentar el esfuerzo; 2) aumentar el riesgo; 3) disminuir las ganancias; 4) reducir provocaciones; y 5) eliminar excusa” (Summers, 2009, p.397). Para un mejor entendimiento de los ítems que componen cada grupo dirigirse al anexo 1, en dónde se presenta el cuadro de las 25 técnicas de la prevención situacional del delito.

Esta es una de las teorías de mayor utilidad para el estudio, en principio porque buscaremos evaluar a través de la encuesta los costes- beneficios de llevar a cabo conductas delictivas dentro de la empresa, mediante preguntas como el compromiso de los empleados con la empresa, la rotación frecuente de personal, los sistemas de seguridad de la empresa, las consecuencias de llevar a cabo una conducta delictiva o deshonestas, entre otras. Pero por otro lado, nos guiaremos a su vez, por las 25 técnicas de la Prevención situacional del delito, tanto para evaluar si las empresas que aplican algunas de estas técnicas se ven menos afectadas, como para posteriormente realizar las recomendaciones que se consideren pertinentes por lo observado en las respuestas.

3. Teoría del patrón delictivo.

Es una teoría propuesta por el matrimonio Brantingham (1984, 1993), enfocada en la interacción de las personas con su entorno físico y social y cómo esto puede influenciar la elección de sus objetivos, aumentando o no, las oportunidades delictivas.

Existen tres conceptos esenciales que son la base de la teoría: Nodos, rutas y límites. Los nodos, hacen referencia a desde dónde y hasta dónde se trasladan las personas, es decir, “la palabra ‘Nodo’ expresa un sentido de movimiento y por lo tanto aporta un significado adicional sobre la oportunidad delictiva” (Felson y Clarke, 1998, p.199). Los autores consideran que los delincuentes buscan los objetivos delictivos alrededor de los “nodos” de su actividad personal y espacios conocidos.

Por otro lado, “las rutas seguidas por las personas en sus actividades cotidianas están estrechamente relacionadas con los lugares donde son víctimas de delito. Es por eso que la teoría del patrón delictivo presta tanta atención a la distribución geográfica del delito y al ritmo de la actividad diaria” (Felson y Clarke, 1998, p.200). El último concepto manejado en esta teoría son los límites, y hace referencia “a los confines de las áreas donde la gente habita, trabaja compra o busca entretenimiento” (Felson y Clarke, 1998, p.200). Para los autores, los crímenes de índole racista, hurtos en comercios, entre otros, son más probables que se lleven a cabo en los límites de los barrios ya que en estos puntos las personas no se conocen. Del mismo modo, hacen una distinción entre “propios” y “extraños”, siendo los propios los que cometen delitos en las cercanías del vecindario aunque respetando un perímetro de seguridad (el barrio donde habita por temor a ser reconocido), y los extraños, las personas que consideran más seguro delinquir en los límites.

En resumen para esta teoría los delincuentes son personas que llevan una rutina igual que el común de la sociedad, es decir que tienen su casa, su trabajo, sus lugares de ocio, sitios de compras y demás, y por motivos de ahorro en espacio y tiempo, es en las zonas cercanas a su residencia –las cuales además conocen perfectamente- en las que suelen delinquir.

Entre los aportes de esta teoría de mayor utilidad criminológica, podemos mencionar la elaboración de mapas del delito según las horas del día y los días de la semana, en donde se relaciona el delito con las actividades rutinarias de las personas, siendo útil

esta información para intervenir en el diseño y administración de las ciudades como política preventiva.

Por ser Granada una de las ciudades con más bares por habitantes y una fuerte afluencia de turista, se pretende indagar con la encuesta la dirección en la que trabajan los encuestados, y así, de lograr obtener datos suficientes, realizar un mapa del delito que nos permita saber si en las zonas más turísticas se producen más delitos o si por el contrario, son las zonas residenciales -en donde la mayor cantidad de clientes son granadinos- las que presentan mayores índices de delitos, intentando observar con esto, si las actividades rutinarias de las personas como asistir con frecuencia a lo bares de la zonas donde habitan o frecuentan afecta el índice de pérdida externa de las empresas de la hostelería.

4. La criminología corporativa

Si bien la criminología abarca muchas áreas de estudio, una de las más novedosas viene siendo el estudio del crimen dentro del ámbito empresarial. Existen dos perspectivas de la inclusión del criminólogo en esta área, el primero hace referencia a los ilícitos penales que pueden gestionar los altos directivos (principalmente) con repercusiones nacionales e incluso internacionales, ocultando sus verdaderas intenciones con la apertura de grandes empresas, tales son los casos de “los delitos de cohecho activo transnacional, lavado de activos, minería ilegal, crimen organizado y colaboración con el terrorismo” (Patio, 2018).

Se han observado cambios en las normativas de diferentes países con la intención de ocuparse de esta problemática, un ejemplo de lo dicho son las reformas realizadas en el código penal peruano N° 30424, modificado por el Decreto Legislativo N° 1352, la cual regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas por el delito de cohecho activo transnacional al presentarse diversas irregularidades por partes de las empresas en el país.

Ahora bien, aunque en muchos países se encuentran estos actos penados por la ley, no han demostrado ser una herramienta eficaz para la prevención de los mismos, al respecto Patio (2018) señala:

Dadas las peculiares características del crimen antes indicadas, a las que se suman su naturaleza multicausal y plurifactorial, así como su ubicuidad y su índole inextinguible, no es posible neutralizarlo, controlarlo, reducirlo ni menos prevenirlo mediante el ejercicio del poder punitivo, sino únicamente a través del conocimiento científico criminológico, que permite precisamente la oportuna detección de causas, factores, condiciones y estímulos criminógenos, con miras a la prevención del crimen.

En ese sentido, la criminología como ciencia social holística, estudia las causas del crimen, analiza al infractor, aprecia a la víctima y evalúa el control social, con la finalidad de proporcionar la información científica objetiva y contrastable que sirva para el diseño de una política criminológica eficaz que propugna el logro de los fines preventivos antes señalados, así como las acciones de intervención positiva que sean necesarias. (p.27)

La segunda perspectiva y en la que nos centraremos en la presente investigación, viene dado por el rol que puede desempeñar el criminólogo dentro de la empresa, se propone una figura denominada criminólogo corporativo que trabaja desde el interior de la empresa y para la empresa, protegiendo sus bienes más preciados los cuales Prieto (2017) enmarca en las 3P: Personas, Procesos y Propiedades, y cuyo sentido es lograr la trascendencia de la criminología no sólo dentro de la sociedad sino también en el ámbito empresarial.

En el año 2009, José Luis Prieto incorpora el concepto “Criminología Corporativa” definiéndola como: “la especialización que tiene como propósito gestionar la seguridad integral de las organizaciones y sus integrantes a través de la identificación, medición, control y prevención de los eventos delictivos o nocivos que tiene lugar en el contexto socio-laboral” (Prieto, 2009). Continúa expresando al respecto Prieto (2009):

Su objetivo es brindar seguridad a las personas, preservar los bienes, gestionar los riesgos y aumentar la rentabilidad disminuyendo los costos por efectos nocivos de la criminalidad o las amenazas internas y externas. Mediante el entendimiento del comportamiento humano, el análisis de infraestructura y entorno, los procesos, reglas y costumbres y todos aquellos factores que pueden propiciar un comportamiento antisocial o por el contrario, prevenirlo. (s/p)

En los objetivos mencionados por Prieto, se denota como factor principal a “las personas”, quienes representan el bien mayor de cada organización y por ende el objetivo primordial sobre el que se debe trabajar. Un empleado con sentido de

pertenencia hacia la empresa en la cual labora, es la herramienta de mayor poder del criminólogo corporativo, ya que son precisamente las personas las encargadas de generar seguridad y hacer cumplir las políticas y normativas de la empresa.

Una selección adecuada de personal, una evaluación y formación continua del mismo, un trato favorecedor y una buena dirección, ayudan a prevenir conductas delictivas futuras. Todo este proceso recae en las bases, es decir en “el encargado de selección de personal”. En palabras de Castellón (2018) en su *podcast* “Criminología y Recursos Humanos: Consideraciones en la contratación” nos dice que: “Cuando hablamos de seguridad, de prevención, de riesgos, de amenazas, pues se trata de personas y de sus acciones u omisiones de conductas. Por ello no podemos hablar de una seguridad corporativa eficiente sino estamos interesados por el capital humano”.

El proceso de selección debe ser estratégico, el director de recursos humanos debe estar preparado para detectar en la entrevista las capacidades de la persona y situarlo adecuadamente dentro de la empresa, para que esta figura se adapte correctamente a las normas de la organización y se estructure un equipo de trabajo.

A su vez el entrevistador debe ser capaz de evaluar si la persona posee actitudes desadaptativas, si podría ser una persona problemática, si mantendría al ritmo de trabajo, pero sobre todo si se encuentra en la capacidad de desenvolver el rol del puesto al que se está presentando. Este último punto es de suma importancia, en especial cuando se asume personal para la dirección de equipos, para el manejo de inventario, para el mantenimiento del orden, para la supervisión de procesos, entre otros, ya que, los errores administrativos causados por personas que no se encuentran capacitadas para ejercer su trabajo generan grandes pérdidas económicas a las empresas.

Otra concepción de criminología corporativa es la presentada por Vázquez (2017) que explica:

La criminología corporativa o empresarial debe comprenderse entonces como aquella rama especializada de la criminología, encaminada a la aplicación de las teorías y métodos sobre el estudio, análisis, prevención y erradicación de las conductas antisociales (reales o posibles) que pueden y se manifiestan en una empresa y por ende, pertenecen al sector privado.

Son ejemplos de empresas donde puede laborar un criminólogo: colegios y hospitales privados, empresas prestadoras de servicios de seguridad, empresas dedicadas al giro retail, hoteles, bancos, etc. (Vázquez, 2017)

Con respecto a lo expresado por Vázquez en el texto citado, Prieto (2009) opina que el trabajo del criminólogo corporativo no se limita al sector privado explicando que:

Un error frecuente es considerar que la Criminología corporativa se aplica solo en empresas. Esta especialización va más allá. Si bien es cierto que tenemos un marcado enfoque en relacionarla con el ámbito privado, no se debe limitar a este medio.

Se puede aplicar en contextos como asociaciones civiles sin fines de lucro, hospitales, escuelas, eventos deportivos, espectáculos, iglesias, incluso en las mismas áreas del Gobierno. (Prieto, 2009)

En uno de sus podcast “Cómo se aplica la criminología corporativa en Hospitales?” Prieto hace referencia a los riesgos y problemáticas que pueden presentarse en un hospital o centro de salud, explicando que toda organización que brinde un servicio (los Hospitales desarrollan todo tipo de servicios dedicados a la salud), cuenta con las 3P (Personas, Procesos y Propiedades) que son los tres sectores en dónde se debe enfocar un criminólogo corporativo para detectar posibles riesgos y generar prevención.

El blog denominado “Criminología empresarial” dedicado al rol del criminólogo corporativo señala que la “Criminología Empresarial o Corporativa se encarga de identificar, detectar y medir las posibles amenazas que puedan causar pérdidas tanto desconocidas como conocidas dentro del ámbito empresarial”. A su vez explica que dichas pérdidas pueden generarse en distintos sectores (Logística, Transporte, Retail, Hostelería, Farmacéuticas, Servicios Financieros, Construcción, Hospitales, Comunicaciones) y pueden ser:

- Robos de los clientes, empleados y/o proveedores.
- Pérdida de tiempo en la productividad de los empleados.
- Errores administrativos.
- Problemas o pérdidas en las aduanas.
- Robos de guante blanco.

- Robo de información confidencial y su distribución de forma ilegal.
- Pérdida de personal debido a la violencia laboral (*mobbing*)
- Catástrofes naturales
- Manifestaciones.
- Terrorismo.
- Cierre de vías de comunicación (sean telemáticas como transportes terrestres, marítimos y/o aéreos)

A raíz de estas problemáticas que pueden presentarse en el ámbito laboral, los autores que integran este blog, explican que el criminólogo corporativo debe encargarse de diseñar, gestionar, supervisar y por supuesto evaluar, actividades como:

- Análisis de riesgos, planes de contingencia y prevención de pérdidas.
- Reducción de daños que puedan ocasionarse a la empresa, a sus edificios, a sus productos y/o sus empleados.
- Protección patrimonial y ejecutiva.
- Seguridad personal, informática y de infraestructura (planes de seguridad perimetral).
- Seguridad en la cadena de suministros y en los transportes.
- Investigación de personas e incidentes.
- Capacitación de personal (Cultura de Seguridad)
- Gestión de conflictos (Violencia en el trabajo)

De lo expresado con anterioridad se puede extraer que la finalidad principal del criminólogo corporativo es la Prevención de Pérdidas, la cual define Prieto (2017) como “las medidas implementadas por una organización para reducir los riesgos internos y externos que le causen una pérdida de rentabilidad”, con el objetivo de “contribuir en reducir la merma y aumentar la productividad”.

Para Prieto (2017) las vulnerabilidades de las empresas de Retail se enfocan en las denominadas 3P (Personas, Procesos y Propiedades) que hemos mencionado en diversas ocasiones pero que es conveniente detallarlas para la comprensión del significado de estos conceptos según el autor dentro de la criminología corporativa y se presentan a continuación:

- Personas: Empleados, clientes, proveedores, visitantes, todos aquellos que directa o indirectamente forman parte de una dinámica de negocios.
- Procesos: Engloba todas las tareas de una cadena o red de suministro, consiste en estudiar a detalle el proceso por el cual pasa un producto o servicio desde que es concebido hasta que es consumido.
- Propiedades: Se trata del espacio físico, los bienes tangibles como el edificio, los vehículos, el dinero, pero también otros bienes que no podemos tocar, pesar o medir como la información, la reputación, las ideas y la propiedad intelectual.

Ahora bien, Prieto (2017) señala que existen muchas causas de merma y a pesar de que cada empresa tendrá las suyas en específico, existen tres principales causas o categorías de Merma con las que podemos manejarnos:

- Interna: Es la merma producida por los empleados, sea de forma voluntaria o involuntaria.
- Externa: Ocasionada por las personas que visitan la empresa (clientes, proveedores, visitantes, delincuentes)
- Administrativa: Pueden ser errores de papelería, errores de inventario o algún proceso que sale mal a lo largo de la cadena de suministro.

Finalmente agrega, que todas estas causas de merma se pueden gestionar con la intención de llevarlas a la reducción mínima, sin embargo se deben separar, conocer y dividir adecuadamente ya que son la clave de un plan de prevención efectivo de pérdidas.

El interés de enfocarse en la Merma es por la repercusión que esta tiene en el mantenimiento de las empresas en el tiempo, Prieto (2017) explica que “la merma en

retail y en otras industrias hacen referencia a todo tipo de pérdida de valor en las existencias durante la cadena de suministros”. Otra definición extraída de la economipedia explica que: “una merma consiste en la pérdida de valor de existencias consistente en la diferencia entre el stock de las mismas que aparece reflejado en la contabilidad y las existencias reales que hay *en el almacén de la compañía*” (economipedia, 2015).

Por último, debemos recalcar el hecho que para poder llevar a cabo un programa de prevención de pérdida se deben seguir ciertos pasos. El primer paso consiste en **conocer** la empresa: necesitamos conocer su historia, sus objetivos, sus normativas, sus empleados, procedimientos, entre otros; todo esto con la intención de avanzar al segundo paso: **identificar** fallos en los procesos, grietas que se han escapado ante los ojos de todos y que están ocasionando una pérdida hormiga pero que todo sumado resulta una merma importante para la empresa. Seguidamente debemos **analizar** los riesgos, esto con la finalidad de encontrar la solución más adecuada evaluando costes-beneficios de las posibles soluciones, así evitaremos que la solución sea más costosa que el problema. Posteriormente tenemos la **evaluación**, que no es más que la revisión de nuestras políticas implementadas, se deben tener datos de antes y después para poder saber la verdadera repercusión de las medidas implementadas. Por último nos encontramos con el **tratamiento** de los posibles riesgos futuros, este punto es la meta final del trabajo, evitar que se repitan las conductas deshonestas y pérdidas de otra índole. (Prieto, 2017) Para un mayor comprensión dirigirse al anexo 2, que contiene un diagrama de los pasos a seguir en un proyecto de prevención de pérdidas.

MÉTODO

Sistema de Variables

Balestrini (2006), destaca que una variable es "un aspecto o dimensión de un objeto o una propiedad de estos aspectos o dimensiones que adquiere valores y por lo tanto varía" (p.113). Asimismo, Tamayo (2006) define una variable como "un aspecto o dimensión de un fenómeno que tiene como características la capacidad de asumir distintos valores, ya sean cuantitativamente o cualitativamente" (p.84).

Con relación a lo anterior, una variable es cualquier característica o cualidad que es susceptible de asumir diferentes valores, es decir que puede variar, aunque para un objeto determinado que se considere puede tener un valor fijo. Estas, se identifican y se definen según los objetivos específicos de la investigación, y se establecen las dimensiones e indicadores de los mismos. Cabe agregar, que el sistema de variables es todo aquello que se va a medir y estudiar en una investigación o estudio. La capacidad de poder medir, controlar o estudiar una variable viene dado por el hecho de que ella varía, y esa variación se puede observar, medir y estudiar.

Objetivo General: “Conocer los factores asociados a la delincuencia que afectan a las empresas de Retail, específicamente de alimentos y bebidas (hostelería), en distintas zonas de Granada, España”.

VARIABLES: 3P (Personas, Procesos y Propiedades) / Procesos de delincuencia / Prevención situacional del delito / Estatus de las utilidades y valor de la organización. Dirigidas a identificar irregularidades en las tres posibles causas de pérdidas (internas, externas y administrativas)	
Dimensiones	Indicadores
Datos del entrevistado / Datos de la empresa:	Sexo, edad, antigüedad, Cargo, salario, contrato, horas de trabajo, vacaciones. / Dirección, horarios de atención, área del Retail, personal, días y horas más transitadas, departamento de RRHH.
Organización interna de la empresa:	Normativa, jerarquía, auditorías, inventario, responsables, pérdidas de mercancía, almacén, caja, cobros.
Medidas de seguridad:	Protocolo para la retirada de dinero, protocolo en caso de hurto, vigilante, seguridad digital, acceso a almacén, ubicación y acceso a cámaras y caja, tarjetas o carnets de identificación, uniformes.
Incidentes dentro de la sede:	Robo dentro de las instalaciones a la empresa y a los particulares, frecuencia de los pérdidas, hurtos y robos, mal servicio y pérdida de clientes, de cuadros en caja, desacreditación en RRSS, pérdida de maquinarias, falta de

	mantenimiento, mobbing o acoso.
Percepción sobre el lugar de trabajo:	Clima laboral, conformidad con el salario, suficiente personal, incentivos, ascenso, horas extras. Capacitación, deshonestidad, pérdida de tiempo, rotación de los empleados, facturación de lo que se vende.
Soluciones y medidas tomadas por la empresa:	Aumento de los recursos de seguridad digitales, contratación de personal de seguridad, políticas de cobro, limitación de accesos a zonas físicas y sistemas informáticos, medidas hacia empleados deshonestos, cambio de posición de la caja, iluminación en las salidas del establecimiento, límite de clientes de la empresa, extorsiones.

Para fines de la investigación y la elaboración de las variables, se considerarán dentro de las causas de pérdidas internas de la empresa a las acciones de los empleados (tanto por errores, hurto, faltas, conductas problemáticas, entre otras conductas deshonestas), dentro de las pérdidas externas, el robo/hurto por parte de los clientes o personas externas a la plantilla (incluyendo el fraude de proveedores) y dentro de las pérdidas administrativa todos los fallos en la cadena de suministro, desde que se ordena un producto (o se genera un servicio), hasta que llega a las mano de consumidor.

Todo trabajo de investigación deberá cumplir con ciertos parámetros, que le dan el carácter científico a sus resultados en función de los hechos realizados, condición que determinará la necesidad de limitar los procedimientos de orden metodológico, a través de los cuales se intenta dar respuesta a la interrogante objeto de la investigación. En el método, se establecen los procedimientos y técnicas que han sido útiles para el desarrollo de la investigación.

En consecuencia, Palella y Martins (2006) exponen que "es el conjunto de procedimientos que se sigue en las ciencias para hallar la verdad" (p.23). Este procedimiento debe ser lógico, sistemático, ordenado, controlado y evaluable, lo cual lo convierte en una guía rigurosa, que debe seguir el investigador a fin de garantizar la

cientificidad de su labor investigativa. De acuerdo con esta definición a continuación se presenta el marco metodológico de la presente investigación.

Diseño y paradigma de investigación

Con el objetivo de cubrir lo planteado se considera que una investigación de campo, como su nombre lo indica, tiene un propósito de utilización inmediata, la ejecución de la propuesta, el diseño o estrategia asumida ante el problema planteado está orientada el origen de los datos y las condiciones en las cuales se realiza este estudio no experimental o “de campo”. En este sentido, Arias (2012) señala "es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios) sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes." (p .32). Es decir, una propuesta busca solucionar un problema, a través de la generación de nuevos conocimientos.

Para realizar el presente estudio, se asumen los postulados establecidos para las investigaciones como diseño no experimental, dado que no se modifican, en ningún momento, las características de la situación encontrada. Hecho que coincide con lo que establece Palella y Martins (2006), cuando expresan que el diseño no experimental " es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos" (p. 96). Es decir, como la presente investigación se realiza directamente en la situación considerada problemática, tomando en cuenta los datos e informaciones tal como se encuentran en su entorno real, se plantea un diseño no experimental.

El presente trabajo investigativo, tiene como finalidad “Conocer los factores asociados a la delincuencia que afectan a las empresas de Retail, específicamente de alimentos y bebidas (hostelería), en distintas zonas de Granada, España”. Es decir intenta comprender el fenómeno sin modificar las características que esa realidad estudiada posee.

Esta investigación es de carácter mixta en cuanto a los paradigmas que se aplicarán; en este orden de ideas, el cuantitativo y el cualitativo. En torno al primero, Sampieri et al (2006), sostienen que tiene como características la medición de fenómenos, utilización de estadísticas, el empleo de experimentación y el análisis causa-efecto. El mismo tiene un proceso comúnmente secuencial, deductivo y probatorio, que analiza la realidad objetiva. Posee bondades como la generalización de los resultados, el control sobre los fenómenos, la precisión, la réplica o la predicción (p. 2).

Por su parte En cuanto al segundo, el enfoque cualitativo, Sampieri et al (2006), exponen que entre sus características tenemos que no busca la réplica, que se conduce básicamente en ambientes naturales, y que los significados se extraen de datos, no se fundamenta en la estadística. El proceso es inductivo, recurrente, analiza la realidad subjetiva, no tiene secuencia circular, y posee las bondades de la profundidad de ideas, amplitud, riqueza interpretativa y contextualización del fenómeno. (p. 2).

Siendo esto así, desde un punto de vista amplio, ambos enfoques (cuantitativo y cualitativo) son paradigmas de la investigación científica, pues ambos “emplean procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos en su esfuerzo por generar conocimiento y utilizan, en general, cinco fases similares y relacionadas entre sí”, (pág. 4) al respecto, Grinnell, (1997) plantea que ambos enfoques:

- a) Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos.
- b) Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
- c) Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
- d) Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
- e) Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas; o incluso para generar otras.

Población y Muestra

Balestrini (2006) define población como "un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes" (p.35). En primer lugar, antes de ofrecer los datos de la población es necesario conocer qué se entiende por este concepto, ya que la población es una totalidad de lo que se va a estudiar y a su vez poseen una característica común, la cual se estudia y aporta datos a la investigación.

En otras palabras, la población es la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y dan origen a los datos de la investigación.

Según Arias (2012) refiriéndose a los criterios para estimar el tamaño de la muestra, plantea que “lo recomendable es asumir el criterio de escogencia del tamaño de la muestra acorde con el tiempo y recursos disponibles. Asimismo se recomienda seleccionar muestras no probabilísticas según los objetivos de la investigación”. Más adelante en su mismo libro cita a Ary y otros (1998) quien señala que “se recomienda seleccionar entre 10% y 20% de la población accesible” (p. 87).

Para efectos de éste estudio se considerará una muestra de entre 25 y 30 restaurantes. Los mismos están orientados a la actividad de la hostelería en Granada, España. Como bien se sabe, estos negocios se caracterizan por el denominado Retail (que significa venta al detal), en este caso alimentos y bebidas. La intención es abordar estos establecimientos mediante las técnicas e instrumentos que se plantean a continuación a fin de recolectar la información precisa que permita al investigador conocer a fondo los las inconsistencias o procesos de delincuencia que se gestan en esta relación de personas, procesos y propiedades.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de Datos

Al referirse a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, Balestrini (2006), explica:

Se debe señalar y precisar, de manera clara y desde la perspectiva metodológica, cuales fueron aquellos métodos instrumentales y técnicas de recolección de información, considerando las particularidades y límites de cada una de estos, cuáles fueron los más apropiados atendiendo a las interrogantes planteadas en la investigación y a las características del hecho estudiado, que en su conjunto nos permitirá obtener y recopilar los datos que estamos buscando. (p.132)

En esta investigación se utilizara la técnica de la encuesta, cuyo instrumento será el cuestionario.

Según Sampieri et al (2006):

un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Comentaremos primero sobre las preguntas y luego sobre las características deseables de este tipo de instrumento, así como los contextos en los cuales se pueden administrar los cuestionarios. (p. 310)

En cuanto al contenido del cuestionario es importante precisar que este puede tener preguntas tanto abiertas como cerradas e incluso semi - cerradas. Esta consideración dependerá de la manera como se pretendan procesar los resultados, la profundidad misma de la información que se desee obtener, entre otros aspectos.

Por su parte, fortaleciendo los argumentos anteriores, Sabino (2002), incluye en los diseños de campo, los siguientes: Encuesta, Panel, Estudio de casos, Ex post facto. Añade Sabino: "Además, resulta pertinente incluir al censo como un diseño de campo diferente a la encuesta por muestreo". No obstante, como se indicó anteriormente, en el diseño seleccionado, que es de campo, se utilizará la encuesta como técnica que tendrá como instrumento escrito al cuestionario previamente definido en los párrafos anteriores.

El análisis de datos describe las técnicas estadísticas o de otro tipo utilizadas para el procesamiento de los datos y la información recopilada para la investigación. Tamaño y Tamaño (2006) explican que " cualquiera que sea la técnica empleada para el análisis de los datos obtenidos por los instrumentos empleados comprueba la hipótesis planteada y se obtienen conclusiones". (p.126)

En tal sentido se utilizó para este trabajo la herramienta de Google Forms, la cual permite establecer contacto directo con el sujeto encuestado por medio del llenado del instrumento que es enviado a su correo electrónico, ello a través de un enlace que le da acceso a la página en la que llenará la encuesta. Esta aplicación permite que los resultados sean tabulados en tiempo real, para obtener así los insumos necesarios para la elaboración de conclusiones que resultaron del análisis de los gráficos y tablas generadas.

La ubicación en la Web de la encuesta, llegará con el enlace de GOOGLE FORMS <https://docs.google.com>, re-direccionado al correo del sujeto encuestado, al cual previamente se le solicitará la colaboración y su mail personal para la recolección de datos. Una vez contactado, y obtenido el visto bueno de encuestado, el cual comprueba el carácter académico y el compromiso con la privacidad de su negocio, proceerá a llenar el cuestionario con la información de su situación.

Al respecto de lo señalado es importante resaltar que el cuestionario de internet no es de libre acceso, sino que sólo se le enviará a las personas que están trabajando actualmente en el sector de la hostelería, considerando diferentes cargos y recolectando mail de empleados en distintas zonas de la ciudad de Granada. De igual manera no se descarta la necesidad de realizar las encuestas cara a cara en caso de no recibir respuesta vía internet.

El tipo de encuesta que se llevará a cabo se encuadra dentro de las encuestas de victimización, ya que se busca conocer algunas causas que afectan el funcionamiento normal de las empresas ocasionandoles una merma desconocida y convirtiéndola así, en víctimas de conductas deshonestas o errores administrativos. Al respecto de este tipo de encuestas Aebi y Linde (2010) señalan:

Las encuestas de victimización se han transformado en menos de cuarenta años en uno de los indicadores de la delincuencia más utilizados. El desarrollo de la Encuesta Internacional de Victimización (ICVS) a partir de 1989, así como los proyectos actuales para desarrollar una encuesta europea periódica de victimización, dan testimonio del interés tanto de la comunidad científica como de las autoridades políticas en disponer de un indicador comparativo de la delincuencia, que no sufra de los conocidos problemas de fiabilidad y validez de las estadísticas oficiales de la delincuencia. (p.212)

Las encuestas de victimización son conocidas por sus siglas en inglés ICVS (International Crime Victim Survey), e inician a realizarse por 1987 y cuyo objetivo era:

obtener información comparable a escala internacional sobre las experiencias de victimización, la percepción del miedo al delito, y la actitud hacia el sistema de justicia penal. Para alcanzar dicho objetivo se diseñó un cuestionario en inglés, que fue luego traducido a diferentes idiomas, y se estandarizó al máximo posible la metodología utilizada para la recogida de datos. (Aebi y Linde, 2010, p. 218)

Las encuestas de esta investigación van orientadas a indagar aspectos relativos a distintas áreas de la empresa, a fin de tener una visión integral de la organización que permita relacionar variables vinculadas con ámbito geográfico, estructura o sistema organizativo, medidas de seguridad e identidad corporativa, incidentes, percepciones y soluciones implementadas. Todo ello, busca, a través de indicadores precisos dar a conocer los factores asociados a la delincuencia que afectan a las empresas de Retail, específicamente de alimentos y bebidas (hostelería), en distintas zonas de Granada, España.

Un elemento sumamente delicado en la manipulación de la información viene dado por el carácter de la privacidad. Para el presente trabajo, el origen de los datos, debe ser certificado por la institución que avala la investigación, y a su vez debe mantener el anonimato de los empresarios, administradores y demás empleados encuestados, pues la divulgación de estos en torno a los datos ofrecidos puede potenciar la vulnerabilidad de los negocios estudiados. Dicho esto se aclara que ni el nombre del encuestado ni de la empresa para la cual trabaja son de carácter obligatorio, el entrevistado se encuentra en la libertad de decidir si desea que rellene estos campos, al igual que el de la dirección de la empresa.

Por último y para concluir con el método, es importante mencionar que la encuesta con la que se ha trabajado se incluye en este trabajo como anexo 3.

RESULTADOS

Datos obtenidos.

La muestra obtenida consta de 26 entrevistas realizadas de forma aleatoria en diferentes bares- restaurantes de la ciudad de Granada. Las mismas se llevaron a cabo tanto vía internet, enviando la entrevista directamente a la mail de las personas que accedían a responderla, como cara a cara, ya que, aunque muchos accedían a responder vía internet, era bajo el margen real de respuesta.

Es necesario para un mejor análisis de los resultados mencionar el objetivo de la encuesta que es “Conocer los factores asociados a la delincuencia que afectan a las

empresas de Retail, específicamente de alimentos y bebidas (hostelería), en distintas zonas de Granada, España”.

El título que se le ha asignado a la encuesta es “Encuesta de victimización empresarial dirigida a la Hostelería en Granada, España”. A todas las personas a las que se le fue aplicada la encuesta se le explicó el fin investigativo de la misma y la privacidad de datos, motivo por el cual el nombre del encuestado, el nombre de la empresa y la dirección de la misma no eran de carácter obligatorio.

La herramienta consta de 7 secciones principales, pero a su vez, nos encontramos con preguntas batería, las cuales según la respuesta que dé el encuestado, se redirecciona a otras secciones complementarias. Las preguntas de este tipo son:

- Realizan auditorías internas?, en este caso si el encuestado responde sí, lo redirecciona a la sección: “Sobre las auditorías”, para indagar con mayor profundidad de las mismas.
- Realizan inventario dentro de la empresa?, si el encuestado responde sí, lo redirecciona a la sección: “Sobre el inventario” para profundizar en el tema.
- Durante el último año la empresa ha sido víctima de robo?, si la persona responde sí, lo redirecciona a la sección “Sobre los robos y otros delitos”, dentro de la cual la primera pregunta es: El delito ha sido denunciado?, si la persona responde sí, lo redirecciona para conocer su grado de satisfacción con la respuesta ofrecida por las autoridades, pero si por el contrario responde que no, lo redirecciona para conocer los motivos por los cuales no ha denunciado.
- Durante el último año se han hecho públicas medidas hacia algún empleado deshonesto?, si el encuestado responde sí, lo redirecciona a la sección: Medidas a conductas deshonestas, para conocer las soluciones que emplean las empresas ante éstas conductas.

Del mismo modo es conveniente mencionar las 7 secciones principales: Datos del encuestado (consta de 11 preguntas), Datos de la empresa (consta de 10 preguntas), Organización interna de la empresa (consta de 12 preguntas), Medidas de seguridad (consta de 10 preguntas), Incidentes dentro de la sede (consta de 10 preguntas),

Percepción sobre el lugar de trabajo (consta de 11 preguntas) y Soluciones y medidas tomadas por la empresa (consta de 9 preguntas).

Para un mayor comprensión se harán una revisión de las preguntas sección por sección, deteniéndose y presentando a su vez los gráficos de interés para los fines de la investigación, los cuales vienen orientados a conocer las posibles causas de pérdidas dentro de las empresas de hostelería. A continuación se presentan:

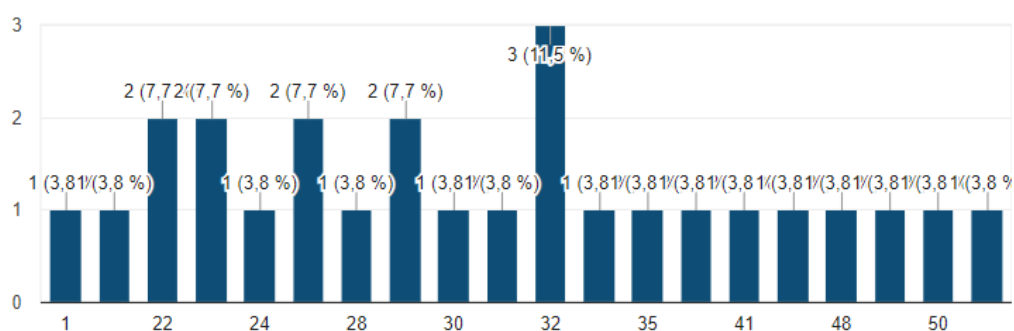
- **Datos del encuestado:**

La primera pregunta es el nombre de los entrevistados, la cual a pesar de no ser de carácter obligatorio, el 50% de la muestra ha respondido la misma, obteniendo un total de 13 nombres. Seguidamente se pregunta por el sexo de los entrevistados, en la que podemos ver que el 53,8% de la muestra son hombres y 46,2% son mujeres, resaltando de esto que los trabajadores de ambos sexo estuvieron dispuestos a colaborar, pero sin embargo, más de un establecimiento contaba con sólo hombres en su plantilla.

En referencia a la edad es conveniente presentar el gráfico:

Edad

26 respuestas



Como podemos apreciar en el gráfico el mayor porcentaje de la muestra se ubica de los 22 a los 32 años, una población adulto- joven predominantemente. Es de destacar que uno de los entrevistados respondió 1, dato erróneo, pues todos los entrevistados tenía la mayoría de edad, por lo que el rango de edad obtenido viene dado desde los 21 años la persona más joven a 56 años la persona con más edad.

En cuanto a la antigüedad dentro de la empresa, podemos observar que es bastante variada, ubicándose el mayor porcentaje en el rango de 1 a 3 años con un 26,9%, seguido por los trabajadores que tienen de 3 meses a 1 años dentro de la empresa con un 19,2% y sin dejar de lado que un 15,4% se ubica en de 3 a 6 años, siendo estos tres los rangos con mayor porcentaje, sin embargo, es de mencionar que un 11,5% dice tener más de 10 años en la empresa, un número interesante para revisar con mayor detalle.

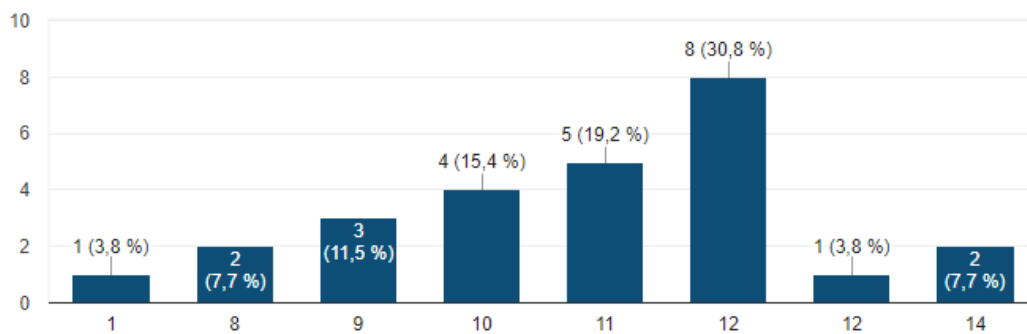
El cargo que mayormente tienen los entrevistados es camarero, con 34,6%, seguido de responsable que tiene un 23,1%. Esta pregunta permitía seleccionar varias respuestas, pero sólo dos personas han señalado que desarrollaban dos cargos a la vez. Es de señalar que un 19,2% de la muestra eran los administradores o gerentes, cuyas respuestas conviene revisar más detenidamente ya que normalmente los propietarios o gerentes son los que tienen mayor acceso a las cámaras de seguridad, conocen mejor la empresa y manejan información sobre posibles delitos tanto internos como externos.

El promedio salarial mensual se ubica predominantemente en menos de 1500 euros con 57,7%, seguido del rango de menos de 2000 euros con un 30,8%. A su vez el 92,3% de los entrevistados realiza jornada completa, mientras los restantes un 7,7% trabaja una jornada parcial por horas, detallando que ninguno de los entrevistados realiza una media jornada. Por otro lado el 69,2% tiene ya un contrato a tiempo indefinido, situación que es de esperarse debido a que la mayor parte de los entrevistados tienen más de un año en la empresa y hacen jornada completa, mientras que un 19,2% tiene contrato de 6 meses a un año, valores que se corresponden con la antigüedad que señalan tener los entrevistados.

En referencia a las horas que trabajan los encuestados es interesante observar la gráfica:

En promedio, cuantas horas al día trabajas?

26 respuestas



Como podemos ver un 65,4% dice que en promedio al día trabajan entre 10 y 12 horas, un porcentaje bastante alto considerando que la jornada completa se ubica normalmente de 8 a 9 horas diarias, dependiendo de los días libres que tengan y en este rango se ubica sólo el 19,2% de los entrevistados. A su vez, dos de los entrevistados dice que trabaja 14 horas en promedio, un número bastante elevado de horas, convendría posteriormente revisar la pregunta de si las horas extras son pagadas y la satisfacción de los entrevistados con su sueldo.

Seguidamente se pregunta los días libres que tienen a la semana, en dónde equitativamente se dividen tanto un 1 día libre como 2 días con un 46,2%. En cuanto a las vacaciones el 65,2% de los entrevistados dicen tener su mes de vacaciones al año, mientras que sólo el 11,5% dice tener sólo de 15 a 20 días al año.

- **Datos de la empresa:**

Al igual que en la sección anterior el nombre no era obligatorio, por lo que sólo 8 personas lo han respondido, mientras que la dirección que tampoco era obligatoria 15 de los entrevistados la respondieron, sin embargo por tratarse de pocos datos y tener las direcciones incompletas no realizaremos un mapa geográfico del delito.

En la pregunta: A qué se dedica la empresa?, se podían responder varias opciones, y podemos ver que mayormente se concentran en bar con un 69,2% seguido de

restaurante a la carta con un 65,4%, haciéndonos ver que la mayoría de las empresas son bar- restaurante. En cuanto a la plantilla de personal con la que cuenta la empresa, se observa que el 40% se ubica de 6 a 9 personas, siendo el mínimo de respuesta 1 y el máximo 20 personas. Más adelante convendría revisar en referencia a esta pregunta, si las personas creen que la empresa cuenta con suficiente personal.

Los años que tienen las empresas en el mercado se ubican principalmente en el rango de 5 a 10 años con 36%, mientras que 24% tienen entre 1 a 5 años y otro 24% a superado los 20 años. Los negocios son mayormente una única sede (un 44%), sin dejar atrás, a que un 40% son diferentes sedes del mismo propietario. El día más transitado de la semana es el sábado con 56% mientras que los horarios más transitados son de 2 a 4 de la tarde y de 9 a 11 de la noche. El 56% de los entrevistados señala que la empresa no cuenta con Recursos Humanos.

- **Organización interna de la empresa:**

En referencia a la pregunta de si conoce la normativa de la empresa el 76,9% afirma conocerla, sin embargo un 48% de los entrevistados dice que esta normativa no se encuentra visible o de fácil acceso. En el 92,3% de las empresas existe una jerarquía interna, pero sólo en el 42,3% realizan auditorías. En cuanto a las auditorías el 70% dicen que las mismas las realizan una vez al mes, mientras que los encargados de realizarlas se ubican principalmente en Recursos Humanos con un 36,4% seguido por el propietario con un 27,3%. Sería interesante observar posteriormente si las empresas que realizan auditorías tienen menor merma interna.

En cuanto a la pregunta de si se realiza inventario, el 84,6% de los encuestados afirma que se realiza, mayormente una vez al mes con 40,9%, seguido de una vez a la semana con un 31,8%. A su vez en el 81,8% de los casos, es el encargado de la empresa quien realiza el inventario. En el 81,8% de los casos no suele faltar mercancía y el procedimiento más común (68,2%) cuando falta mercancía es realizar un ajuste de inventario. La última pregunta en referencia al inventario, es la frecuencia en la que se encuentra mercancía en mal estado, a la que el 81,8% responde que nunca o casi nunca esto sucede.

Seguidamente se pregunta sobre la mercancía, el 50% de los entrevistados afirma que cualquier empleado puede recibir la mercancía, mientras que sólo el 30,8% señala que es el encargado quien la recibe. El 61,5% de los entrevistados señala que nunca llega un pedido incompleto, el 69,2% dice que es el encargado quien realiza los pedidos y el 88,4% afirma que nunca o casi nunca hay errores en los pedidos.

En referencia al almacén en el 38,5% de los negocios se encuentra fuera de la sede. Esta pregunta es interesante por ser un posible factor de riesgo, tanto para empresa como para los empleados. En el 96,2% de los negocios la caja se realiza a diario y en 50% de los casos cualquier empleado tiene permitido cobrarle a los clientes. Este último dato convendría relacionarlos posteriormente con la frecuencia de descuadres de caja.

- **Medidas de seguridad:**

Las primeras preguntas hacen referencia a los protocolos de seguridad que manejan las empresas. En principio un 92,3% de los entrevistados dice que existe un protocolo para la retirada del dinero, el 65,4% dice no conocer el protocolo en caso de hurto y 65,4% afirma no saber que hacer en caso de robo o delito con violencia.

En cuanto a los medios de seguridad de los que dispone la empresa observamos que el 73,1% de las empresas no cuenta con un vigilante, mientras que el 88,5% tienen cámara de seguridad o dispositivos electrónicos como sensores o alarmas. En el 92,3% de las empresas se le permite el acceso al almacén a cualquier empleado. En referencia al acceso a las cámaras de seguridad, la cual es una pregunta multiopcional, podemos ver que el 52% de los casos es el propietario quien tiene acceso y en el 40% de los casos también el responsable tiene acceso. Si embargo, 7 de los entrevistados afirma que más de un empleado tiene acceso a las cámaras, sería interesante revisar si en estas empresas es más común el hurto interno por conocer los empleados los puntos muertos de las cámaras de seguridad.

Por último, el 88,5% afirma que la ubicación de la caja no permite el acceso a los clientes, en el 53,8% de las empresas los empleados no cuentan con tarjetas de identificación y el 73,1% de los empleados dicen tener un uniforme que los identifica con la empresa en la cual trabajan.

- **Incidentes dentro de la empresa:**

Los incidentes sobre los que se preguntan en esta sección, hacen referencia a los ocurridos durante el último año. La primera pregunta es si el negocio ha sido víctima de robo, en donde nos interesa el 23,1% que ha respondido sí, ya que seguidamente se les pregunta si el delito ha sido denunciado, a lo que 66,7% ha respondido que sí, de los cuales 50% de ellos ha señalado encontrarse satisfecho con la respuesta ofrecida por las autoridades y el otro 50% no muy satisfecho. A su vez aquellos que no han denunciado (33,3%) han señalado 4 motivos que son: Temor a la reacción negativa, vínculo con el victimario, dificultad de aportar pruebas y creer que acudir a la policía resultará inútil.

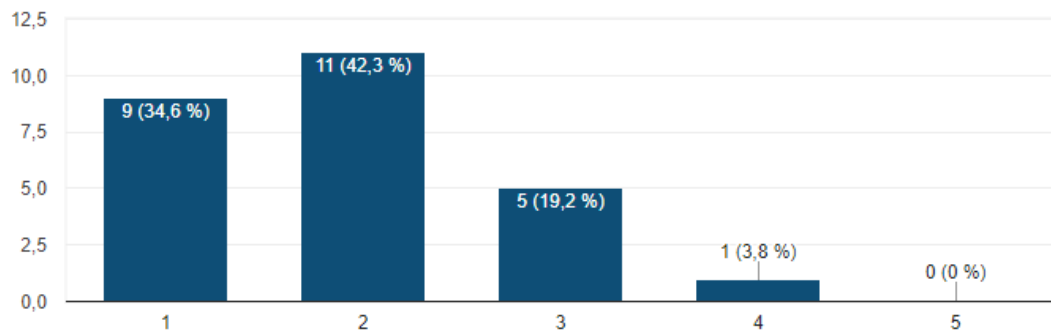
Las preguntas a continuación se refieren a la frecuencia con la que ocurren ciertos incidentes. En principio preguntamos sobre la frecuencia en que los clientes se llevan cosas del establecimiento, el 53,9% ha respondido que nunca o casi nunca sucede mientras que el 26,9% señala que es frecuente o muy frecuente que esto suceda. En cuanto a la frecuencia de pérdida de objetos internos, ninguno de los encuestados señala que esto sea muy frecuente, de hecho el 69,3% de ellos dice que no ocurre nunca o casi nunca. A su vez el 76,9% consideran que la pérdida de clientes por mal servicio no ocurre nunca o casi nunca.

Es interesante señalar que el 49,9% los encuestados declaran que son frecuentes los descuadres de caja, esto en relación al hecho de cantidad de personas que tienen permitido cobrar.

La pregunta de Con qué frecuencia se van los clientes sin pagar?, arroja la siguiente gráfica:

Con qué frecuencia los clientes se van sin pagar la cuenta?

26 respuestas

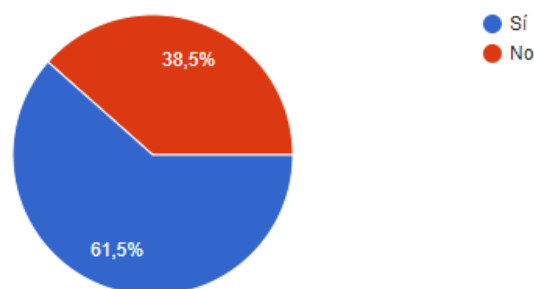


Consideramos interesante esta gráfica por el hecho de que los medios de comunicación transmiten que es muy frecuente que los clientes se vayan sin pagar (conocido como simpa), sin embargo, considerando que el 1 equivale a nunca y 5 a muy frecuente, los entrevistados señalan que es un fenómeno poco frecuente en las empresas para las que trabajan.

Por otra parte una gráfica muy interesante es la arrojada por la interrogante Han amenazado con desacreditar el establecimiento por las redes sociales?, la cual presentamos a continuación:

Han amenazado con desacreditar al establecimiento por las redes sociales?

26 respuestas



Como se puede apreciar en la misma, es significativo el porcentaje de personas que aseguran que este fenómeno ha ocurrido al menos una vez, información relevante para la discusión.

Seguidamente se pregunta sobre la pérdida o daño de la maquinaria costosa, en dónde en primer lugar el 80,8% de los entrevistados comentan que no ha habido pérdida de la misma, mientras que un 65,4% consideran que es poco frecuente que se dañe la maquinaria por falta de mantenimiento o mal uso.

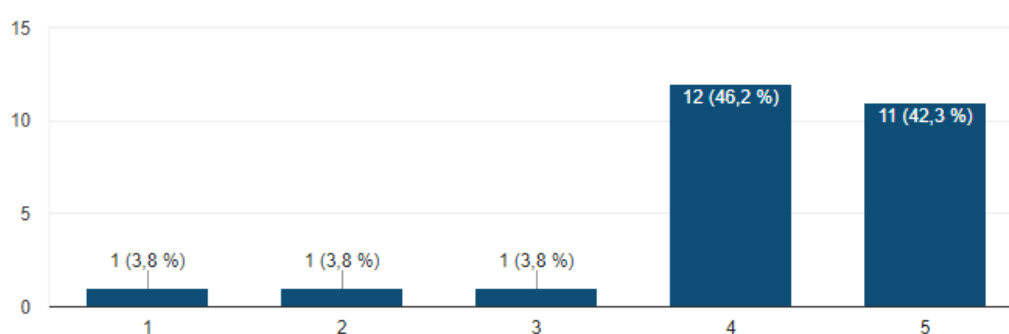
Por último consideramos el acoso laboral o mobbing, que aunque sólo un 30,8% de los entrevistados dice haber sido testigo del mismo, sigue siendo un número importante por ser un problema de gran relevancia.

- **Percepción sobre el lugar de trabajo:**

Iniciamos esta sesión con una pregunta sobresaliente para la investigación: Cómo calificas el clima laboral?, es interesante por el hecho de que los trabajadores tienen un alto promedio de horas laborables al día, por lo que su opinión sobre el clima laboral es relevante, pues sabemos que el ambiente puede propiciar o evitar conductas delictivas o deshonestas, a continuación presentamos la gráfica:

Cómo calificas el clima laboral?

26 respuestas

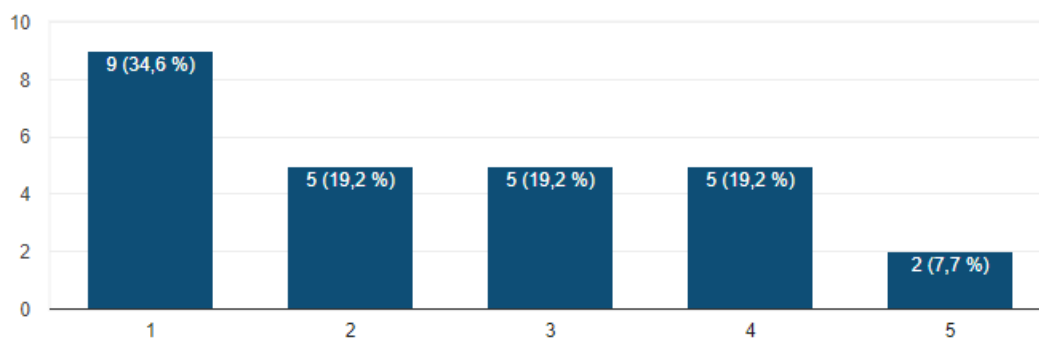


Sabiendo que 1 es desagradable y 5 muy agradable, podemos observar claramente que el 88,5% de los entrevistados declaran de sentir un clima laboral muy agradable, situación favorable para el estudio y que podría relacionarse con el bajo índice de hurto interno.

A continuación, la siguiente pregunta que se realizó, es sobre la conformidad con el salario en donde 1es inconforme y 5 muy conforme, y arrojó la siguiente gráfica:

Qué tan conforme estas con tu salario?

26 respuestas



En el gráfico se observa que el 53,8% de los entrevistado se encuentra inconforme con su salario y si sumamos el 19,2% que está regularmente conforme, sería un 73% de los encuestado que no están conformes con su salario. Mientras que muy conformes es solo el 7,7% que sumado con el 19,2% que se encuentra conforme con su salario, tenemos son 16,9% en esta situación. En conclusión, la percepción de conformidad sobre el salario en general es bastante negativa, situación que se puede relacionar con preguntas como el promedio salarial, la cantidad de horas trabajadas, los días libres a la semana y si pagan las horas extras.

En cuanto a la suficiencia de personal, tenemos un 57,7% de los entrevistado que piensan que la sede no cuenta con personal suficiente, pudiendo esto también relacionarse con la inconformidad con el salario, ya que, de no existir personal suficiente la persona se siente sobrecargada de trabajo. En 50% de la población entrevistada dice que existen reconocimientos e incentivos para los empleados y un 73,1% considera que hay posibilidad de ascenso dentro de la empresa, esto en cuanto a los motivantes.

Por otro lado, al preguntarse si las horas extras son pagadas, el 61,5% de la población afirma que no, un porcentaje bastante significativo. El 57,7% declara que no se realizan cursos de capacitación dentro de su empresa y el 34,6% de los entrevistados consideran

que trabajan con personas deshonestas, que si bien es un tercio de la población es igual un número a considerar.

En la pregunta relacionada a la frecuencia con la que los empleados pierden el tiempo, el 46,1% considera que es frecuente, mientras que en cuanto a la rotación de empleados 57.7% piensa que es un fenómeno frecuente. Por último, el 92,3% considera que todo lo que se vende viene facturado.

- **Soluciones y medidas tomadas por la empresa:**

Como se ha mencionado con anterioridad, las preguntas de esta sección se refiere a los cambios realizados durante el último año. En principio se pregunta por el aumento de recursos de seguridad digitales, en donde un 65,4% de la población afirma que se han aumentado, mientras que en referencia a los recursos humanos de seguridad, solo el 23,1% dice que los han aumentado dentro de su sede. Así mismo el 76,9% declara que no se han implementado políticas de cobro y el 61,5% que no se han limitados los accesos.

En referencia a la pregunta de si se han hecho públicas medidas hacia un empleado deshonesto, haremos hincapié en que el 42,3% dice que ha ocurrido, a pesar de sólo un 34,6% cree que trabaja con personas deshonestas. En esta pregunta al responder que sí, los redirecciona a otra sección sobre las medidas tomadas hacia el empleado deshonesto, el 60% afirma que no se han tomado medidas legales, el 60% que no se le ha abierto un expediente disciplinario pero el 100% declara que el empleado ha sido despedido.

Seguidamente nos encontramos con un 84,6% que dice que no se ha modificado la posición de la caja, un 57,7% que dice que no se ha mejorado la iluminación ni modificado las salidas del establecimiento, un 53,8% que opina que la empresa no tiene un límite de clientes (importante en lo que se refiere a las aglomeraciones), y por último, el 65,4% declara que la empresa no ha exhibido carteles con la normativa.

DISCUSIÓN

A continuación revisaremos los resultados que se encuentran relacionados a la investigación y aquellos que nos permiten comprender el objetivo de este trabajo: “Conocer los factores asociados a la delincuencia que afectan a las empresas de Retail, específicamente de alimentos y bebidas (hostelería), en distintas zonas de Granada, España”.

En primer lugar revisaremos datos como la edad ya que la AECOC, dice que un factor de riesgo de hurto son las personas entre los 18 – 30 años (según la opinión del 82,85% de las empresas). Los resultados de las edades vienen dados desde 21 años hasta los 56 años, pero el mayor porcentaje de la población se ubica entre los 22 y 32 años de edad, por lo que podríamos considerarlo una población de riesgo.

Así mismo, al antigüedad del empleado es también un posible factor de riesgo, ya que se cree que las personas que tienen poco tiempo en la empresa se sienten menos comprometidas con la misma y son más propensas a delinquir. Los resultados sobre la antigüedad arrojan porcentajes positivos, ya que la mayor cantidad de entrevistados tiene de 1 a 3 años (26,9%) en la empresa, un tiempo suficiente para poder generar un vínculo con la misma. El tiempo en la empresa va de la mano con el tipo de contrato, para García (2009) si las personas tienen más que perder se arriesgan menos (considerando a su vez la importancia de los costes- beneficios), es decir que dada las circunstancias de lo difícil que es en España conseguir un contrato indefinido, es menos probable que un empleado que lo tenga se arriesgue a perderlo. De la población estudiada un 69,2% de los encuestados tienen su contrato indefinido, lo que sumado al porcentaje de los años que tienen en la empresa podríamos decir que para estos factores no se consideran una población de alto riesgo.

El cargo es otro de los factores relacionados al hurto, el mayor porcentaje obtenido se ubica en el cargo de encargado (23,1%), que a su vez son normalmente los responsables de gestionar la parte administrativa dentro de la empresa pues más de la mitad de las empresas encuestadas no cuentan con Recursos Humanos, ni tampoco realizan auditoría de control a las acciones llevadas a cabo por los responsables, situación que las pone en

riesgo, ya que además de poder presentarse errores administrativos por desconocimiento o descuido, también es el que realiza los cuadros de caja diarios, es decir, que tiene el control del dinero de la empresa, pudiendo manipular facturas, entre otras cosas.

La plantilla de las empresas se ubican con un 40% de 6 a 9 personas, sin embargo este ítem podemos relacionarlo con el hecho que el 57,7% de los empleados consideran que no se cuenta con personal suficiente y que además, las empresas no tienen un límite de clientes, generando con esto aglomeraciones. La falta de personal suficiente y las aglomeraciones son un claro factor de riesgo que genera tanto hurto interno (por el hecho que el empleado se siente sobrecargado de trabajo) como el hurto externo, pues existe menos control y ausencia de vigilantes que disuaden conductas.

Ahora bien, el tema del inventario es de gran importancia para esta investigación, ya que un buen control de inventario es el pulmón de toda empresa. Dentro de esta área se debe tener presente que la persona debe estar capacitada y previamente entrenada para la realización del inventario, del mismo modo considerando que si no se realizan auditorías no se puede evaluar si el mismo se realiza correctamente. A pesar de estos inconvenientes el 81,8% de los entrevistados asegura que no suele faltar mercancía, sin embargo para saberlo con exactitud no es suficiente que el proceso de conteo se realice adecuadamente, sino que debe existir la figura que verifique el stock inicial, en concordancia con las ventas, el porcentaje pérdida declarado y el stock real para saber si la empresa mantiene un margen elevado de pérdidas desconocidas. En otras palabras, si la empresa no cuenta con una persona capacitada para realizar este procedimiento de forma adecuada, existe un gran riesgo de que la empresa este sufriendo de pérdidas desconocidas.

Recordando lo dicho por García (2009) en referencia a que en España el hurto externo es mayor que el hurto interno, observamos las respuesta de los entrevistados que tienen una percepción de este fenómeno similar a lo dicho por García, ya que en referencia al hurto externo, el 46,1% piensa que es desde medianamente frecuente a muy frecuente, mientras que en referencia al hurto interno, ninguno lo categoriza como muy frecuente, y sólo el 30,8% considera que sea medianamente frecuente. En el segundo lugar de los motivos de pérdida, García (2009) sitúa a los errores administrativos, si bien no se encuentran irregularidades estadísticamente significativas dentro de las respuestas de los

entrevistados en los procesos administrativos de las empresas, hay ciertas cosas a considerar por representar riesgos para las empresa, en principio que la recepción de mercancía la realiza cualquier empleado, todos los empleados tienen acceso al almacén, los pedidos y el inventario normalmente los realizan los responsables, el cobro a clientes lo realiza mayormente cualquier empleado, entre otras irregularidades que si no son constantemente supervisadas, convierten a la empresa en un presa fácil para la proliferación de conductas deshonestas, pues el empleado al ver que no existen controles eficientes (en este caso los controles serían el vigilante adecuado o guardián) sabe que puede actuar con escasas posibilidades de que lo descubran.

Las pérdidas internas dentro del contexto de esta investigación, se buscaban detectar mediante preguntas como la pérdida de objetos interna, percepción de empleados deshonestos, pérdida de mercancía, recepción incompleta de los pedidos, entre otros. Sin embargo con los datos arrojados podemos evaluar sólo la percepción de los trabajadores pero para obtener datos fiables sobre las pérdidas internas reales de una empresa, se necesitan datos como ventas, inventarios, pedidos, entre otros, a los cuales por motivos de seguridad no se permite el acceso, pero que son necesarios para medir los descuadres de inventario y con ello identificar las posibles causas (saber si los empleados consume la mercancía o se la llevan a su casa, si invitan a los clientes, si anulan facturas para llevarse el dinero y cualquier otra posible causa de que falte mercancía) y es precisamente por este motivo (la seguridad empresarial) que identificamos lo dicho por García (2009), en referencia a que el 56,06% de las empresas no saben si sufren o no hurto.

Ahora bien, en cuanto a los gastos en prevención de pérdidas dentro de las empresas de retail mencionados con anterioridad, podemos ver en los resultados que las empresas se esfuerzan por aumentar las medidas de seguridad digitales, las cuales suelen ser muy costosas y si no se les da el uso adecuado incluso inútiles, mientras que procedimientos como limitar los accesos, limitar el número de personas que cobran, hacer revisiones periódicas, entre otras, que son menos costosas (o incluso algunas no generan costos), no los consideran. Lo expresado aquí, hace referencia a García (2009), que señala que entre los espacios en donde mayormente se realizan hurtos, tenemos la caja, el almacén y la trastienda, en referencia a los dos primeros sobre los que se pregunta en la entrevista, no existen controles y limitaciones.

Si ya hablamos de la ausencia de un guardián, debemos considerar a su vez las motivaciones que podrían impulsar a una persona a delinquir, entre los que García (2009) considera y que son congruentes con los resultados obtenidos podríamos hacer mención a: los empleados que se sienten explotados (aquí incluimos el hecho de que trabajan en promedio de 10 a 12 horas, con pocos días de descanso y el factor de que el 57,7% considera que hay poco personal lo equivale a una sobrecarga de trabajo), los que son mal retribuidos (el alto porcentaje de descontento con el salario y el hecho de que no se paguen las horas extras), los que tienen poco que perder (en este apartado se incluyen normalmente a los jóvenes (de 20 a 30 años), a las personas que no cuentan con un contrato indefinido, los que no tienen un puesto importante) y el desconocimientos de las reglas o normativas (el cual en las respuestas es un porcentaje bajo pero de igual manera hay personas que reflejan desconocer la normativa). Estas son algunas de las motivaciones observadas en las respuestas que pueden llevar a un trabajador a delinquir.

Por último sabemos que debe existir un objeto cuya posición en un espacio o tiempo determinado aumenta su situación de riesgo, guiados por el acrónimo VIVA (valor, inercia, vulnerabilidad y acceso) podemos mencionar como objeto de riesgo el dinero de la caja y la mercancía en el almacén, el cual además en varias empresas se encuentra fuera de la sede y permite el acceso a todos los trabajadores.

En referencia al hurto y robo externo, es conveniente mencionar el fenómeno delictual de irse sin pagar (simpa), el cual según refleja la información obtenida de los medios de comunicación es un modus operandi bastante frecuente, sin embargo en los datos obtenidos los encuestado declaran que es poco frecuente e incluso algunos señalan que no sucede nunca en sus lugares de trabajo.

Lo expresado en estos párrafos son generalidades obtenidas de las respuestas de trabajadores del sector de la hostelería en Granada, sin embargo es difícil establecer con certeza las posibles causas que generan pérdidas desconocidas dentro de las empresas. A pesar de ello, por los datos obtenidos en la encuesta, podríamos pensar que las pérdidas vienen dadas principalmente por las condiciones en que se mantienen a los trabajadores (costo-beneficio) y los paupérrimos sistemas de control de accesos y

supervisión de procedimientos en general. (medidas de prevención situacional del delito).

CONCLUSIONES

El proceso investigativo llevado a cabo ha arrojado diversas conclusiones, entre las cuales en algunas hemos podido observar semejanza en perspectiva al marco teórico y en otras claras diferencias, fenómeno que precisamente rende interesante los resultados.

En principio consideraremos el hurto interno, pues se cree que en las empresas de retail, las pérdidas desconocidas generadas en gran medida por el hurto interno, afectan gravemente la rentabilidad de empresa. El tema el hurto en empleados es delicado de medir cuando se lleva a cabo el estudio con los mismo, pues existe la posibilidad que las respuestas no sean sinceras por el miedo a represalias hacia ellos o hacia sus compañeros, por este motivo y debido a la relevancia de este fenómeno dentro de las empresas, una de las consideraciones a tomar para revisarlo con mayor profundidad podría ser realizar una herramienta específica enfocada solamente en el hurto interno y tomar como población únicamente a los propietarios de los establecimientos.

Por otro lado es interesante cómo a pesar de que los empleados señalan que trabajan muchas horas (más del promedio de horas establecido para su jornada laboral), se sienten mal retribuidos y con sobrecarga de trabajo, el mayor porcentaje de ellos declara que trabaja en un clima laboral agradable e incluso muy agradable, lo cual según lo revisado en el marco de la investigación, es un factor influyente que impacta y se relaciona con el hurto interno.

En cuanto a los Robos, podríamos decir basándonos en los resultados, que no se observa con mucha frecuencia, el estudio que tomamos como referencia de Stangeland y Felson en donde señalan que la mayor parte de robos está dirigida al comercio y no a particulares, es del año 1995, lo que nos puede hacer pensar que los avances tecnológicos de seguridad que en la actualidad tienen las empresas, ha ayudado a que esta problemática se reduzca. De hecho en la gráfica presentada del portal estadístico de criminalidad que hace referencia a los robos de establecimiento en Andalucía, se

observa claramente lo aquí expresado, pues para el año 2017 las cifras de robo descienden considerablemente, ya más adelante convendría examinar cuales son la causas de que estas cifras hayan disminuído.

Sin embargo, la percepción de los entrevistados en cuanto al hurto externo es diferente, pues consideran que es frecuente que los clientes se lleven cosas del establecimiento. Al respecto en el área del retail solamente hemos conseguido porcentajes de hurto que hacen referencia a las tiendas por departamento o de ventas de productos y no al hurto dentro de la hostelería, ni siquiera en referencia a los clientes que se van sin pagar, problemática de la cual a pesar de que los medios de comunicación alegan que es frecuente, en los resultados de la encuesta se señala como un fenómeno ocasional, lo que nos lleva a pensar que convendría revisar este tema con mayor atención en el futuro. En cuanto a las actividades rutinarias, para una evaluación de este tema en el futuro, sería interesante considerar, si los hurtos externos ocurren más en zonas turísticas o en zonas residenciales.

Una de las cuestiones interesantes a evaluar vendría siendo el gasto en prevención y seguridad empresarial. Es decir, una vez que la empresa declara haber aumentado sus medios y recursos de seguridad, evaluar cuál ha sido la eficacia de los mismo, ya que entre las funciones del criminólogo corporativo se encuentra el hecho de saber aprovechar los recursos de forma eficaz, es decir que generar prevención dentro de la empresa sea rentable.

La intención de la investigación además de observar los procesos delictivos que operan dentro del funcionamiento de una empresa de hotelería en Granada, España, es recalcar la pertinencia del criminólogo dentro de esta área, pues si bien estos procesos afecta fuertemente a la industria, es el criminólogo la figura preparada para abordar este fenómeno por tratarse de la elaboración de un plan de prevención y es precisamente es en este punto donde toma relevancia la prevención situacional del delito, pues mediante la utilización de la técnicas de prevención y luego de haber hecho una revisión exhaustiva de las causas que afectan a una empresa en específico, se procedería a elaborar un plan de prevención de pérdidas basado en las mismas.

BIBLIOGRAFÍA

- Aebi, M. F., & Linde, A. (2010). Las encuestas de victimización en Europa: Evolución histórica y situación actual.
- Aecoc, (2017, 27 de enero).” Qué es la pérdida desconocida y cómo luchar contra ella”. Recuperado el 16 de agosto de 2018, de <https://www.aecoc.es/noticias/que-es-la-perdida-desconocida-y-como-luchar-contra-ella/>
- Agustina, J. (2009). *Delito en la empresa. Estrategías de prevención de la criminalidad intra-empresarial y deberes de control empresario.*
- Antena 3 (2018, 21 de julio). “La familia que hizo un simpa en un bautizo salió del restaurante simulando que bailaban la conga”. Recuperado el 16 de agosto de 2018, de https://www.antena3.com/noticias/sociedad/la-familia-que-hizo-un-simpa-en-un-bautizo-salio-del-restaurante-simulando-que-bailaban-la-conga_2017030258b8306a0cf28c3fe96ed29c.html
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación.* Caracas: Editorial Episteme.
- Balestrini, A. (2016) *Cómo se elabora un proyecto de Investigación.* Caracas: Editorial Venezuela.
- Brantingham, P.L. y Brantingham, P. J. (1993). Nodes, paths and edges: Considerations on the complexity of crime and the physical environment. *Environmental Psychology*
- Campos, J. (2015, 5 de noviembre). “Índice de hurtos en tiendas”. *Diario la vanguardia* [Periódico en línea]. Recuperado el 16 de agosto de 2018, de <https://www.lavanguardia.com/vangdata/20151105/54438650135/indice-hurtos-tiendas.html>

- Castellon, C. (2018). *Criminología y Recursos Humanos: Recomendaciones en la contratación* [Podscat]. Recuperado el 16 de agosto de 2018, de <https://www.youtube.com/watch?v=e3Pjhkx7t1s>
- Clarke, R. (1997). *Situational Crime Prevention. Successful Case Studies*. Colorado: Lynne Rienner Publishers, Inc.
- Cornish, D. y Clarke, R. (1986). *The reasoning Criminal: Rational Choice Perspectives on Offending*. Nueva York: Spinger-Verlag.
- Crimina (s.f.). *Teoría de la elección racional de cornish y Clarke*. Recuperado el 18 de agosto de 2018, de <http://crimina.es/crimipedia/topics/teoria-de-la-eleccion-racional-de-cornish-y-clarke/>
- Criminología ambiental*. Recuperado el 8 de agosto de 2018, de <http://crimina.es/crimipedia/topics/criminologia-ambiental/>
- Eck, J. (2008). *60 pasos para ser un analista delictivo*. México: INACIPE
- Economipedia (2015). Concepto de merma. Recuperado el 16 de agosto de 2018, de <http://economipedia.com/definiciones/merma.html>
- Felson, M., y Clarke, R. V. (2008). *La ocasión hace al ladrón. Teoría práctica para la prevención del delito*.
- Ferro, L. (2018, 25 de mayo). “Boda simpa 8000 euros viveiro”. *Diario la vanguardia* [Periódico en línea]. Recuperado el 16 de agosto de 2018, de <https://www.lavanguardia.com/sucesos/20180525/443814879455/boda-simpa-8000-euros-viveiro.html>
- Fúnez, C. P. (s.f.) *Criminología Ambiental. La prevención del delito a través del estudio del diseño urbano*.

Medina, J. (2011). *Políticas y estrategias de prevención del delito y seguridad ciudadana*. Madrid: Edisofer

Ministerio de interior de México (s.f.) *Portal estadístico de criminalidad*. Recuperado el 15 de agosto de 2018, de <https://estadisticasdecriminalidad.ses.mir.es/jaxiPx/Datos.htm?path=/Datos1//10/&file=01001.px&type=pcaxis>

Newman, O. (1972). *Defensible Space: Crime Prevention Through Urban Design*. Nueva York: Macmillan.

Palella, S; y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Patio, G. R. (2018). El criminólogo en la empresa. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*, (20), 26-46.

Pérez, A. (2009). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Aguilar.

Pérez, J. (2002), *Fundamentos de la Dirección de Empresas*, (5ta Ed.). Madrid.

Prevención del delito en la empresa. Recuperado el 8 de agosto de 2018, de <http://criminet.ugr.es/recpc/11/recpc11-10.pdf>

Prieto Montes José Luis. (2009). *Seguridad ejecutiva y aplicación de criminología corporativa*. Recuperado el 16 de agosto de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/seguridad-ejecutiva-y-aplicacion-de-criminologia-corporativa/>

Prieto, L. (2017). *Como se aplica la criminología en hospitales*. Criminología dinámica, seguridad y prevención en empresas Cap. 38. [Podscat]. Recuperado el 18 de agosto de 2018, de https://criminologiaempresarial.blog/2017/12/30/_trashed/

Proyecto Criminología (s.f). *Criminología corporativa*. [Podscat]. Recuperado el 18 de agosto de 2018, de <https://www.proyectocriminologia.com/single-post/criminologia-corporativa-businessThink>

Redondo, S. (2008). “Individuos, sociedades y oportunidades en la explicación y prevención del delito: Modelo del Triple Riesgo Delictivo (TRD)” *Revista Española de Investigación Criminológica*, Artículo 7, Número 6. 1-53. Recuperado el 5 de julio de 2005, de www.criminología.net

Redondo, S., Garrido, V. (2013). *Principios de criminología*. Valencia, España. Editorial Tirant lo Blanch.

Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.C.: McGraw Hill Interamericana.

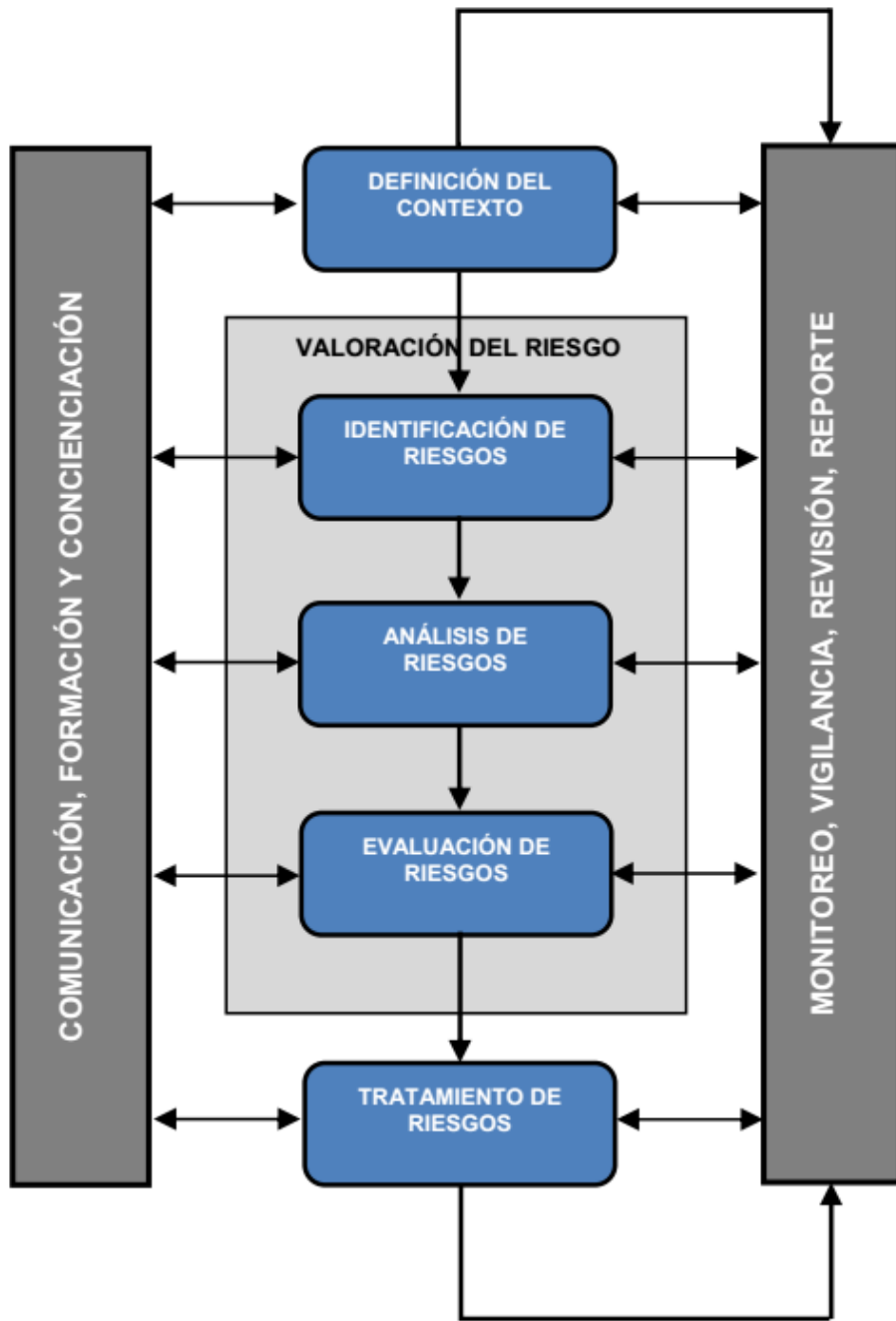
Summers, L. (2009). “Las técnicas de prevención situacional del delito aplicadas a la delincuencia juvenil”. *Revista de Derecho penal y Criminología*

ANEXOS

- Anexo 1:

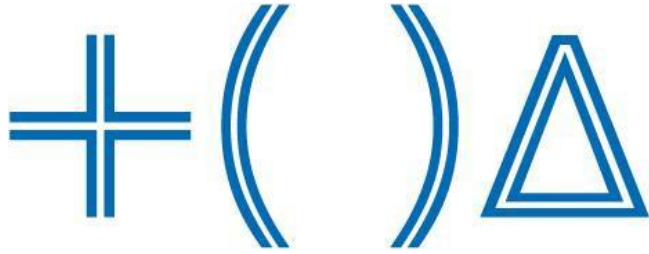
AUMENTAR EL ESFUERZO	AUMENTAR EL RIESGO	DISMINUIR GANANCIAS	REDUCIR PROVOCACIONES	ELIMINAR EXCUSAS
Entorpecer objetivos Seguros antirrobo de vehículos; pantallas y envolturas antirrobo.	Aumentar el número de guardianes Salir en grupo por la noche; llevar móvil.	Ocultar objetivos Aparcar en garajes; furgonetas de bancos sin marcar.	Reducir frustraciones/estrés Mantener eficiencia en las colas; suficientes asientos.	Establecer reglas Contratos de alquiler; registros en hoteles; códigos de práctica.
Controlar accesos Porteros automáticos; accesos con tarjeta; control de equipajes.	Facilitar la vigilancia Mejoras en la iluminación; diseño de espacio defendible.	Desplazar objetivos Radios extraíbles; refugios para mujeres maltratadas; tarjetas de crédito.	Evitar disputas Zonas en estadios para distintos aficionados; reducir la aglomeración en bares.	Fijar instrucciones «No aparcar»; »Propiedad privada»; «Extinguir fuegos».
Controlar salidas Tickets en los aparcamientos; licencias de exportación.	Reducción del anonimato Tarjetas de identidad de taxistas; uniformes.	Identificar la propiedad Marcadores de propiedad, inc. en vehículos (ej. número de chasis) y ganado.	Reducir la excitación emocional Controlar la difusión de pornografía infantil.	Alertar la conciencia Campañas de tráfico (alcohol, velocidad).
Desviar trasgresores Dispersar bares; evitar servicios unisex; cierre de calles.	Introducir «gestores» de sitios Cámaras de seguridad en autobuses.	Trastornar los mercados delictivos Controlar vendedores ambulantes.	Neutralizar la presión del grupo de referencia «Di no a las drogas»; dispersar a alborotadores en colegios.	Asistir la conformidad Proporcionar servicios públicos y papeleras.
Controlar facilitadores Deshabilitar móviles robados; controlar la venta de cuchillos.	Reforzar la vigilancia formal Alarmas antirrobo; personal de seguridad.	Eliminar beneficios Limpieza de graffiti; montículos de velocidad; contenedores de tinta roja.	Disuadir imitaciones Censurar detalles del modo de operar; reparar rápidamente los daños por vandalismo.	Controlar las drogas y el alcohol Alcohólimetros; cacheos.

- Anexo 2:



- Anexo 3:

<https://goo.gl/forms/KuuCOMForTc4JeVF2>



Término CRIMIPEDIA: **Criminología Corporativa**

Autor: Maria Eugenia Guillermo.

(2018)

Resumen

La criminología es una ciencia multidisciplinaria en expansión, situación reflejada en que cada día aumentan las áreas en la que su aplicación más que pertinente, es necesaria. El mundo empresarial no escapa de esta realidad, existe una creciente demanda por proteger los activos de las empresas (públicas o privadas), y sus bienes más preciados.

La criminología corporativa busca entender las dinámicas internas de las empresas con la finalidad no sólo de intervenir y aplicar estrategias que mejoren su funcionamiento, sino que el fin mismo es generar una cultura de prevención interna de la mano con el motor de la empresa: el factor humano.

En este proceso nos apoyamos de las teorías de la oportunidad (teoría de la elección racional, teoría del patrón delictivo y la teoría de las actividades rutinarias). Del mismo modo, resulta necesario la utilización de las técnicas de la prevención situacional del delito.

Palabras claves: Criminología corporativa, Retail, oportunidad, Prevención situacional.

Nombre de la imagen: la criminología y el ámbito empresarial



Imagen extraída de <http://www.portal-unag.com.mx/blog/ver/12/>

Desarrollo del término:

La criminología corporativa:

La criminología corporativa es un movimiento novedoso que está surgiendo en América y que viene dado por el rol que puede desempeñar el criminólogo dentro de la empresa. Se propone una figura denominada criminólogo corporativo que trabaja desde el interior de la empresa y para la empresa, protegiendo sus bienes más

preciados y cuyo sentido es lograr la trascendencia de la criminología no sólo dentro de la sociedad sino también en el ámbito empresarial.

Un concepto de criminología corporativa es la aportada por Prieto (2009) la cual define como “la especialización que tiene como propósito gestionar la seguridad integral de las organizaciones y sus integrantes a través de la identificación, medición, control y prevención de los eventos delictivos o nocivos que tiene lugar en el contexto socio-laboral”. Continúa expresando al respecto Prieto (2009):

Su objetivo es brindar seguridad a las personas, preservar los bienes, gestionar los riesgos y aumentar la rentabilidad disminuyendo los costos por efectos nocivos de la criminalidad o las amenazas internas y externas. Mediante el entendimiento del comportamiento humano, el análisis de infraestructura y entorno, los procesos, reglas y costumbres y todos aquellos factores que pueden propiciar un comportamiento antisocial o por el contrario, prevenirlo. (s/p)

Existen otros autores que también han buscado definir lo que sería la criminología corporativa (en algunos países también conocida como criminología empresarial), entre los que podemos destacar a Vázquez (2017) que señala:

La criminología corporativa o empresarial debe comprenderse entonces como aquella rama especializada de la criminología, encaminada a la aplicación de las teorías y métodos sobre el estudio, análisis, prevención y erradicación de las conductas antisociales (reales o posibles) que pueden y se manifiestan en una empresa y por ende, pertenecen al sector privado.

Son ejemplos de empresas donde puede laborar un criminólogo: colegios y hospitales privados, empresas prestadoras de servicios de seguridad, empresas dedicadas al giro retail, hoteles, bancos, etc. (Vázquez, 2017)

Para Vázquez el rol del criminólogo corporativo se limita a la empresa privada, mientras que para autores como Prieto (2009), el área de trabajo del criminólogo corporativo es mucho más extensa, expresando al respecto:

Un error frecuente es considerar que la Criminología corporativa se aplica solo en empresas. Esta especialización va más allá. Si bien es cierto que tenemos un marcado enfoque en relacionarla con el ámbito privado, no se debe limitar a este medio.

Se puede aplicar en contextos como asociaciones civiles sin fines de lucro, hospitales, escuelas, eventos deportivos, espectáculos, iglesias, incluso en las mismas áreas del Gobierno. (Prieto, 2009)

Por otro lado, en el blog denominado “Criminología empresarial” dedicado al rol del criminólogo corporativo señala que la “Criminología Empresarial o Corporativa se

encarga de identificar, detectar y medir las posibles amenazas que puedan causar pérdidas tanto desconocidas como conocidas dentro del ámbito empresarial". A su vez explica que dichas pérdidas pueden generarse en distintos sectores (Logística, Transporte, Retail, Hostelería, Farmacéuticas, Servicios Financieros, Construcción, Hospitales, Comunicaciones) y pueden ser:

- Robos de los clientes, empleados y/o proveedores.
- Pérdida de tiempo en la productividad de los empleados.
- Errores administrativos.
- Problemas o pérdidas en las aduanas.
- Robos de guante blanco.
- Robo de información confidencial y su distribución de forma ilegal.
- Pérdida de personal debido a la violencia laboral (*mobbing*)
- Catástrofes naturales
- Manifestaciones.
- Terrorismo.
- Cierre de vías de comunicación (sean telemáticas como transportes terrestres, marítimos y/o aéreos)

Como respuesta a estas problemáticas, los autores que integran este blog, explican que el criminólogo corporativo debe encargarse de diseñar, gestionar, supervisar y por supuesto evaluar, actividades como:

- Análisis de riesgos, planes de contingencia y prevención de pérdidas.
- Reducción de daños que puedan ocasionarse a la empresa, a sus edificios, a sus productos y/o sus empleados.
- Protección patrimonial y ejecutiva.
- Seguridad personal, informática y de infraestructura (planes de seguridad perimetral).
- Seguridad en la cadena de suministros y en los transportes.
- Investigación de personas e incidentes.
- Capacitación de personal (Cultura de Seguridad)

- Gestión de conflictos (Violencia en el trabajo)

Ahora bien, Prieto (2017) señala que existen muchas causas de merma pero que se enmarcan en tres principales categorías en las que podemos manejarlos:

- Interna: Es la merma producida por los empleados, sea de forma voluntaria o involuntaria.
- Externa: Ocasionada por las personas que visitan la empresa (clientes, proveedores, visitantes, delincuentes)
- Administrativa: Pueden ser errores de papelería, errores de inventario o algún proceso que sale mal a lo largo de la cadena de suministro.

Para Prieto (2017) las vulnerabilidades de las empresas de Retail se enfocan dentro de las denominadas 3P (Personas, Procesos y Propiedades), términos que es conveniente detallar para la comprensión del significado de estos conceptos -según este autor- dentro de la criminología corporativa y se presentan a continuación:

- Personas: Empleados, clientes, proveedores, visitantes, todos aquellos que directa o indirectamente forman parte de una dinámica de negocios.
- Procesos: Engloba todas las tareas de una cadena o red de suministro, consiste en estudiar a detalle el proceso por el cual pasa un producto o servicio desde que es concebido hasta que es consumido.
- Propiedades: Se trata del espacio físico, los bienes tangibles como el edificio, los vehículos, el dinero, pero también otros bienes que no podemos tocar, pesar o medir como la información, la reputación, las ideas y la propiedad intelectual.

Debemos a su vez resaltar que la finalidad principal del criminólogo corporativo es la “Prevención de Pérdidas”, la cual define Prieto (2017) como “las medidas implementadas por una organización para reducir los riesgos internos y externos que le causen una pérdida de rentabilidad”, con el objetivo de “contribuir en reducir la merma y aumentar la productividad”.

Al respecto de los expresado y parafraseando a Prieto (2017), entendemos que para poder llevar a cabo un programa de prevención de pérdida se deben seguir ciertos pasos. El primer paso consiste en **conocer** la empresa: necesitamos conocer su

historia, sus objetivos, sus normativas, sus empleados, procedimientos, entre otros; todo esto con la intención de avanzar al segundo paso: **identificar** fallos en los procesos, grietas que se han escapado ante los ojos de todos y que están ocasionando una pérdida hormiga pero que todo sumado resulta una merma importante para la empresa. Seguidamente debemos **analizar** los riesgos, esto con la finalidad de encontrar la solución más adecuada evaluando costes- beneficios de las posibles soluciones, así evitaremos que la solución sea más costosa que el problema. Posteriormente tenemos la **evaluación**, que no es más que la revisión de nuestras políticas implementadas, se deben tener datos de antes y después para poder saber la verdadera repercusión de las medidas implementadas. Por último nos encontramos con el **tratamiento** de los posibles riesgos futuros, este punto es la meta final del trabajo, evitar que se repitan las conductas deshonestas y pérdidas de otra índole. (Prieto, 2017)

Teorías que sustentan la criminologías corporativa

Las teorías que nos ayudan a identificar y detectar irregularidades dentro de las empresas son las que incluyen el factor de la oportunidad y dónde es conveniente tener en cuenta las investigaciones de Cornish y Clarke (1986), quienes proponen “La Elección racional del delito”, Cohen y Felson (1979), con su teoría de “Las actividades cotidianas”, Brantingham y Brantingham (1981), que exponen “El patrón delictivo” y como una versión más actual tenemos las conclusiones de Felson y Clarke (1998) sobre la ocasión expuestas en su trabajo “La ocasión hace al ladrón. Teoría práctica para la prevención del delito”.

En palabras de Felson y Clarke, (1998): “Las oportunidades delictivas son condiciones necesarias para que el delito suceda, cosa que las convierte en causas en un sentido fuerte de la palabra.” (p.194). Las teorías de la oportunidad giran en el supuesto que en la medida en que se reducen las oportunidades de cometer un delito en específico en un tiempo/espacio determinado, deberían a su vez reducirse los actos delictivos, dando paso a lo que se conocería como la prevención situacional del delito, que es sin duda, una gran herramienta para la criminología en la actualidad y de la cual se aprovecha la criminología corporativa para la detección de posibles riesgos dentro de las empresas.

A continuación mencionaremos brevemente las teóricas de la oportunidad y su utilidad dentro de la criminología corporativa.

1. Teoría de las Actividades Rutinarias

Propuesta por Marcus Felson y Lawrence Cohen en 1979, en la cual exponen una nueva visión conceptual del delito mediante la incorporación de elementos de la oportunidad (delincuente motivado y una víctima propicia), que en conjunto con la ausencia de controles eficaces -tanto formales como informales- son los causantes de que se produzca un hecho delictivo.

Esta teoría señala que un acto delictivo se lleva a cabo si existe “una convergencia en el tiempo y el espacio de tres elementos básicos: un posible delincuente, un objetivo apropiado y la ausencia de un vigilante adecuado al delito” (Felson y Clarke, 1998, p.197).

Ahora bien, como delincuente potencial se entiende a toda persona que haya aprendido habilidades para delinquir y se encuentre motivado para llevarlas a cabo, (dándole principal importancia a las factores físicos que posibilitan que una persona se involucre en un hecho delictivo), como objetivo apropiado se incluyen tanto propiedades como personas vulnerables, cuya posición en un espacio y tiempo determinado aumentan su situación de riesgo -“cuatro elementos principales influyen sobre este riesgo, agrupado bajo el acrónimo VIVA, Valor, Inercia, Visibilidad y Acceso” (Felson y Clarke, 1998, p.198)-, y por último, como ausencia de un vigilante (o guardián) adecuado, entendemos aquel que con su presencia disuade el acto delito y con su ausencia existen más probabilidades que se lleve a cabo.

Por otro lado, esta teoría es de interés para la criminología corporativa ya que podemos evaluar si en el clima laboral sobre el que se trabaja existen factores que influyen en motivar a un trabajador a delinquir (cómo no estar conforme con su salario, si siente que trabaja demás, si no le pagan las hora extras, entre otras), si la empresa no cuenta con un guardián (verificar medidas de seguridad que tiene la empresa, políticas y procedimientos con el dinero, control de accesos, entre otras) y la existencia de objetos u objetivos apropiados considerando su Valor, Inercia, Visibilidad y Acceso (descuadres de caja, descuadres de inventario, pérdida de material de trabajo, pérdida de clientes, entre otros); entendiéndolo que podemos trabajar sobre estos factores para generar prevención de pérdidas.

2. Teoría de la Elección Racional:

Es una teoría propuesta por Cornish y Clarke en el año 1986, la cual sostiene que los delincuentes pasan por un proceso de toma de decisiones en donde, antes de cometer el delito evalúan los costes y los beneficios que puede acarrear el mismo, suponiendo así que el delincuente razona antes de actuar -motivo por el cual no son tan distintos al resto de las personas-, en principio sobre la elección de involucrarse, así como también sobre si cometer o no el acto delictivo. En otras palabras, si los beneficios que aporta el delito son mayores que los costes, es más probable que el individuo decida proceder.

Esta es una de las teorías de mayor utilidad para el estudio, ya que el papel del criminólogo corporativo es trabajar sobre el supuesto de costes- beneficios de llevar a cabo conductas delictivas dentro de la empresa, identificando los puntos débiles de la mismas y con esto poder trabajar con los pilares de la prevención situacional del delito: 1) aumentar el esfuerzo; 2) aumentar el riesgo; 3) disminuir las ganancias; 4) reducir provocaciones; y 5) eliminar excusa, incluyéndose dentro del plan de prevención de pérdidas.

2. Teoría del patrón delictivo.

Es una teoría propuesta por el matrimonio Brantingham (1984, 1993), enfocada en la interacción de las personas con su entorno físico y social y cómo esto puede influenciar la elección de sus objetivos, aumentando o no, las oportunidades delictivas. Estos autores sostienen que los delincuentes son personas que llevan una rutina igual que el común de la sociedad, es decir que tienen su casa, su trabajo, sus lugares de ocio, sitios de compras y demás, y por motivos de ahorro en espacio y tiempo, es en las zonas cercanas a su residencia –las cuales además conocen perfectamente- en las que suelen delinquir.

Entre los aportes de esta teoría de mayor utilidad criminológica, podemos mencionar la elaboración de mapas del delito según las horas del día y los días de la semana, en donde se relaciona el delito con las actividades rutinarias de las personas, siendo útil esta información para intervenir en el diseño y administración de las ciudades como política preventiva y en nuestro caso, para la prevención de pérdidas de las empresas por causas o factores externos.

Importancia de la Prevención situacional del delito

La Prevención situacional del delito es una estrategia que busca la reducción de problemas delictivos de carácter específico, fundamentada en las teorías de la oportunidad. No se interesa por las motivaciones del delincuente para delinquir, sino en la distribución de las circunstancias, espacio y tiempo que pueden hacer más probable el hecho delictivo, ello desde la perspectiva de Summers (2009).

Para Clarke (1997), la prevención situacional (tanto del delito como de conductas desviadas o problemáticas) consta de medidas de reducción de la oportunidad que deben cumplir ciertas premisas: En primer lugar, deben estar dirigidas a formas específicas de delitos, en segundo lugar, implican la gestión, diseño o manipulación del ambiente inmediato de forma sistemática y permanente y por último, deben hacer que la comisión del delito resulte más difícil y arriesgada o menos provechosa.

Para la realización de los proyectos de prevención de pérdidas el criminólogo corporativo toma en cuenta las 25 técnicas de la prevención situacional del delito propuestas por Cornish y Clarke, por su gran utilidad para generar prevención dentro del ámbito empresarial, en donde se trabaja con problema específicos, en un área en particular.

Referencias externas:

<http://www.criminologiadinamica.com>

https://criminologiaempresarial.blog/2017/12/30/_trashed/

Bibliografía

Brantingham, P.L. y Brantingham, P. J. (1993). Nodes, paths and edges: Considerations on the complexity of crime and the physical environment. *Environmental Psychology*

Clarke, R. (1997). *Situational Crime Prevention. Successful Case Studies*. Colorado: Lynne Rienner Publishers, Inc.

Cornish, D. y Clarke, R. (1986). *The reasoning Criminal: Rational Choice Perspectives on Offending*. Nueva York: Spinger-Verlag.

Crimina (s.f.). *Teoría de la elección racional de cornish y Clarke*. Recuperado el 18 de agosto de 2018, de <http://crimina.es/crimipedia/topics/teoria-de-la-eleccion-racional-de-cornish-y-clarke/>

Criminología ambiental. Recuperado el 8 de agosto de 2018, de <http://crimina.es/crimipedia/topics/criminologia-ambiental/>

Felson, M., y Clarke, R. V. (2008). *La ocasión hace al ladrón. Teoría práctica para la prevención del delito*.

Medina, J. (2011). *Políticas y estrategias de prevención del delito y seguridad ciudadana*. Madrid: Edisofer

Prieto Montes José Luis. (2009). *Seguridad ejecutiva y aplicación de criminología corporativa*. Recuperado el 16 de agosto de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/seguridad-ejecutiva-y-aplicacion-de-criminologia-corporativa/>

Proyecto Criminología (s.f). *Criminología corporativa*. [Podscat]. Recuperado el 18 de agosto de 2018, de <https://www.proyectocriminologia.com/single-post/criminologia-corporativa-businessThink>

Summers, L. (2009). “Las técnicas de prevención situacional del delito aplicadas a la delincuencia juvenil”. *Revista de Derecho penal y Criminología*