



WORKSHOP III

# “Seguridad en Retail”

domingo, 22 de octubre de 2017



20  
AÑOS

## WORKSHOP III

# “MERMAS”



# MERMA

---

$$\text{MERMA} = \text{STOCK TEORICO} - \text{STOCK FISICO}$$

Generalmente éste monto en dinero que representa la merma, es calculado porcentualmente sobre los números de ventas, para poder visualizar que impacto tiene y que representa sobre los márgenes de rentabilidad.

Teniendo en cuenta este concepto, la merma se podría dividir en dos grandes grupos:

- ✓ Merma Conocida
- ✓ Merma Desconocida

# MERMA CONOCIDA

---

Representa todas las pérdidas de las cuales se conocen las causas que la provocaron, lo que permite tomar acciones directas sobre éstas y obtener resultados de forma rápida, minimizando y controlando su impacto. Una gran cantidad de factores provocan merma conocida, las más comunes son las siguientes:

## **VENCIMIENTOS:**

Muchos de los productos que se comercializan, cuentan con fechas de vencimiento. Este tipo de pérdidas deberían estar contempladas desde las etapas de negociación de compras, hasta en los cálculos de márgenes que éstos productos pueden brindar por su venta.

Otras de las causas que provocan los vencimientos, son los errores cometidos por falta de rotación de mercaderías, que generalmente son de menor impacto, pero que con la información y capacitación del personal de reposición y un control adecuado, puede disminuirse este tipo de pérdidas de forma rápida y efectiva.

# MERMA CONOCIDA

---

## ROTURAS:

Generalmente las pérdidas provocadas por las roturas pueden contemplarse también dentro de las posibles pérdidas de margen, cuando los volúmenes de exhibición y rotación de mercaderías son lo suficientemente acotadas como para mantener una relación entre la posible pérdida y los márgenes deseados.

Cuando estas condiciones no se dan, las pérdidas provocadas por las roturas pueden tornarse un serio problema, hasta representar un alto porcentaje del total de la merma.

Existen varias causas que provocan roturas:

- ✓ Fallas de packing de los productos.
- ✓ Mala manipulación en los procesos de reposición.
- ✓ Mala manipulación de los productos exhibidos por parte de clientes.
- ✓ Mala estiba de productos de los lugares de depósitos o almacenamiento.
- ✓ Traslado de la mercadería a los puntos de venta, desde el proveedor o centros de distribución.

Todas estas causas son gestionables al momento de implementar acciones que tiendan a disminuir los índices de pérdidas que generan éstas.

# MERMA CONOCIDA

---

## HURTOS DETECTADOS:

Si bien el hurto es el término más asociado a la palabra merma, ya que cuando no se puede determinar causas del faltante de mercaderías, el robo es el factor predominante al momento de analizar causas, el robo detectado como bien dice la palabra, es todo aquel que se puede establecer como tal, tanto por que pudo observarse el momento de concretado el hecho o por que se detectó parte o sólo el envoltorio de un producto, lo que dará indicios de la causa del faltante.

Al momento de analizar el hurto como causa, en cualquiera de estos dos casos será lo mismo, pero el robo detectado, al igual que otras causas que componen la merma conocida, brinda la oportunidad de accionar directamente sobre el problema, permitiendo establecer cuáles son los productos más sensibles al robo, modalidad de hurto, lugares que facilitan este tipo de accionar, siendo esto aplicable tanto al hurto externo como interno.

# MERMA DESCONOCIDA

---

Como indica el nombre otorgado, representan todas las pérdidas a las que no podemos atribuirle una causa, lo que provoca que se tengan que realizar investigaciones o análisis de las posibles causas que seguramente, durante dicho análisis, se determinarían más de una posible causa, llevando indefectiblemente a plantear acciones que cubran o remedien la mayor cantidad de éstas, con la gran desventaja de no obtener resultados de forma rápida al momento de medir la eficacia de las acciones elegidas, ya que no se trabaja sobre una causa, si no sobre varias posibles causas.

Si bien dijimos que las posibles causas pueden ser muchas al momento de atribuirle a la pérdida de mercadería, en éste caso se podría dividir en dos grandes grupos.

# MERMA DESCONOCIDA

---

## **ERRORES ADMINISTRATIVOS:**

Son todos los errores voluntarios o involuntarios que se producen durante la cadena de distribución y administración de mercadería en el negocio, siendo los más comunes:

- ✓ Errores de transferencias de mercadería desde los centros de distribución, donde por falta de un control adecuado o auditorias no se detectan errores del ingreso al stock teórico de cantidades diferentes a las que realmente son recibidas físicamente.
- ✓ Error en conteos realizados del stock físico al momento de realizar inventarios de mercaderías, desvirtuando el stock teórico y generando una pérdida que no es real, esto es provocado generalmente por no contar con personal idóneo al momento de realizar los conteos.
- ✓ Errores de facturación, existen posibilidades que la mercadería, que para el sistema de administración de stock corresponde a un tipo de producto y precio, y para el sistema de facturación es otro totalmente distinto o similar, generando esto que la mercadería salga del local sin registrarse debidamente, generando una pérdida en la mayoría de los casos.

# MERMA DESCONOCIDA

---

## HURTOS Y FRAUDES:

Dentro de éste grupo se considera a todos los hurtos perpetrados por clientes deshonestos y empleados del negocio que no pudieron ser detectados y por lo tanto no quedaron registros de lugar, modalidad, y cantidad de los productos sustraídos.

Cuando hablamos de fraudes se entenderá por toda maniobra realizada por clientes y empleados o en el peor de los casos en convivencia entre ambos para obtener un beneficio económico en desmedro del negocio.

Para los casos en que las posibles causas de la pérdida sea el hurto, se podrá llevar adelante todas las prácticas que se implementan para eliminar o evitar el hurto cuando este es detectado.

Para los fraudes el establecer puntos de control en los distintos procesos de administración y ventas de mercaderías es fundamental.

# ORIGENES PRINCIPALES DE LA MERMA

OPERACIONAL

PROCESOS

INVENTARIOS

CALIDAD TRANSACCIONAL

MOVIMIENTO DE PRODUCTOS

ERRORES DE DATA

PERDIDAS FISICAS

DETERIORO

VENCIMIENTO

HURTO INTERNO

HURTO EXTERNO

VERIACION DE VALOR

REBAJAS

DIFERENCIA RECONOCIDA DE PRECIOS

RECLAMOS A PROVEEDORES

PERDIDA DE DINERO

HURTO INTERNO

HURTO EXTERNO

ERRORES

PERDIDA DE DINERO DESCONOCIDA

ADMINISTRATIVA

64% de la Merma Operacional se produce por errores y malas practicas

36% de la Merma Operacional es por Hurtos internos y Externos.

# DEFINICIONES IMPORTANTES

---

## Robo

- Apropiación indebida de un bien, total o parcial, mediante la fuerza o la violencia. Fuerza sobre las cosas o violencia, contra las personas.

## Hurto

- Apropiación indebida de algún bien, total o parcial, sin utilizar la fuerza ni la violencia.
- Estadísticamente el hurto interno es significativamente superior al externo

# DEFINICIONES IMPORTANTES

---

## Tendero

- Son personas que sustraen productos del establecimiento, viven del robo y cuentan con una metodología o modalidad establecida, por lo general operan en grupo, a fin de evitar los controles.

## Oportunista

- Persona que aprovecha las deficiencias en el sistema de control de la tienda, áreas desatendidas, cajeras distraídas, descuido del personal; generalmente son clientes o visitantes habituales.

# SISTEMA ANTI-HURTO

La protección electrónica de artículos, también conocida como **EAS** (*Electronic Article Surveillance*) brinda una solución simple a los comercios de diversa índole, para proteger sus productos de un posible hurto, tanto externo como interno.

## Antenas

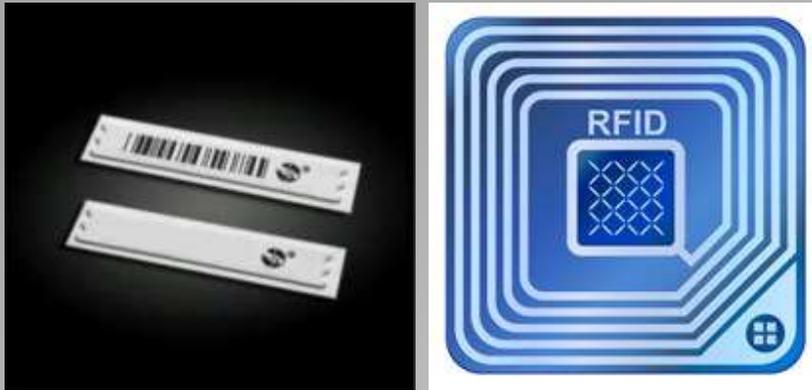


## Pad de Desactivación



# SENSORES

Sensores Adhesivos



Pencil Tag



Desacopladores manuales



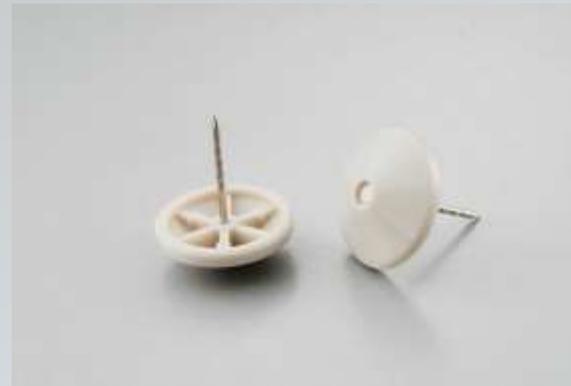
Sensor cuello de botella



Lanyard



Pin o clavete



Sensores Spider



# PRINCIPIOS BASICOS DE SEGURIDAD

---

**ORDEN**

**ALMACEN**

**TIENDA**

**ZONIFICACION  
ALMACEN**

**LIMPIEZA**

**TRASTIENDA**

**DETRÁS DE RACKS**

**DEBAJO DE RACKS**

# MODALIDADES DE HURTO

## **BOLSA BIONICA**

EVITAN SEÑAL  
ACUSTOMAGNETICA DE LAS  
ANTENAS PARA DETECTAR  
LAS PIOCHAS

## **ACONDICIONAMIENTO**

OCULTAN PRODUCTOS CON  
MANTAS, SACOS O CASACAS  
PROCURAN DAR FORMA AL  
BULTO QUE LLEVAN

## **FAJA**

CAMUFLAN PRODUCTOS EN  
CANTIDAD, DE DISTINTA  
DIMENSION Y FORMA.

## **CABALLO DE TROYA**

OCULTAN PRODUCTOS DE  
MAYOR COSTO EN  
INTERIOR DE CAJAS,  
CANCELAN LO QUE ESTA  
VISIBLE

## **VIÑETEO**

FABRICAN CODIGOS DE  
BARRA CON MENOR COSTO Y  
LO COLOCAN EN LOS MAS  
COSTOSOS, CANCELAN Y  
EVITAN DETECCION EN CAJAS

## **CAMBIAZO**

CAMBIAN DE CAJA  
PRODUCTOS SIMILARES,  
COLOCANDO EL DE MAYOR  
COSTO EN CAJAS  
PRODUCTOS MAS BARATOS

## **COCHE DE BEBE**

SE USAN COCHES DE BEBE  
PARA SACAR MERCADERIA,  
CUBREN CON MANTAS  
EVITANDO VISIBILIDAD DEL  
CONTENIDO.

## **CAMUFLAJE**

CUBREN PRODUCTOS  
SUCEPTIBLES CON OTROS  
AMOLDABLES O GRAN PESO,  
EVITAN EL CONTROL EN  
CAJAS

## **DOBLE FONDO**

USAN DOBLE PANTALON O  
AMARRAN LA BASTA, DEJAN  
CAER MERCADERIA EN  
BOLSILLO CORTADO

# MODALIDADES DE HURTO

## CLONACION

CLONAN BANDA MAGNETICA, USAN DOCUMENTOS FALSOS, LLEVAN PRODUCTOS DE ALTO COSTO Y EN CANTIDAD, INTENTAN OCULTAN SU IDENTIDAD CON LENTES O GORRAS



## SUPLANTACION

ESTAFA MEDIANTE PARECIDO FISICO, USAN DOCUMENTOS ROBADOS AL TITULAR DE LA CUENTA. LLEVAN PRODUCTOS DE ALTO COSTO Y EN CANTIDAD



# MODALIDADES DE HURTO

## HURTO INTERNOS

TRABAJADORES O PERSONAS QUE REALIZAN LABORES PARA LA EMPRESA BAJO DIFERENTES TIPOS DE CONTRATACION Y QUE APROVECHAN LA OPORTUNIDAD.



## COLUSION

COORDINACION ENTRE PERSONAL DE LA EMPRESA Y EXTERNOS PARA APROPIARSE DE ARTICULOS EVITANDO EL PAGO Y/O LOS CONTROLES



## EN QUE GASTAN LAS EMPRESAS PARA PREVENIR SUS PERDIDAS

## .....CUALES SON MAS EFICIENTES





20  
AÑOS

WORKSHOP III

**GRACIAS!**











UN 1800  
AEROSOLS

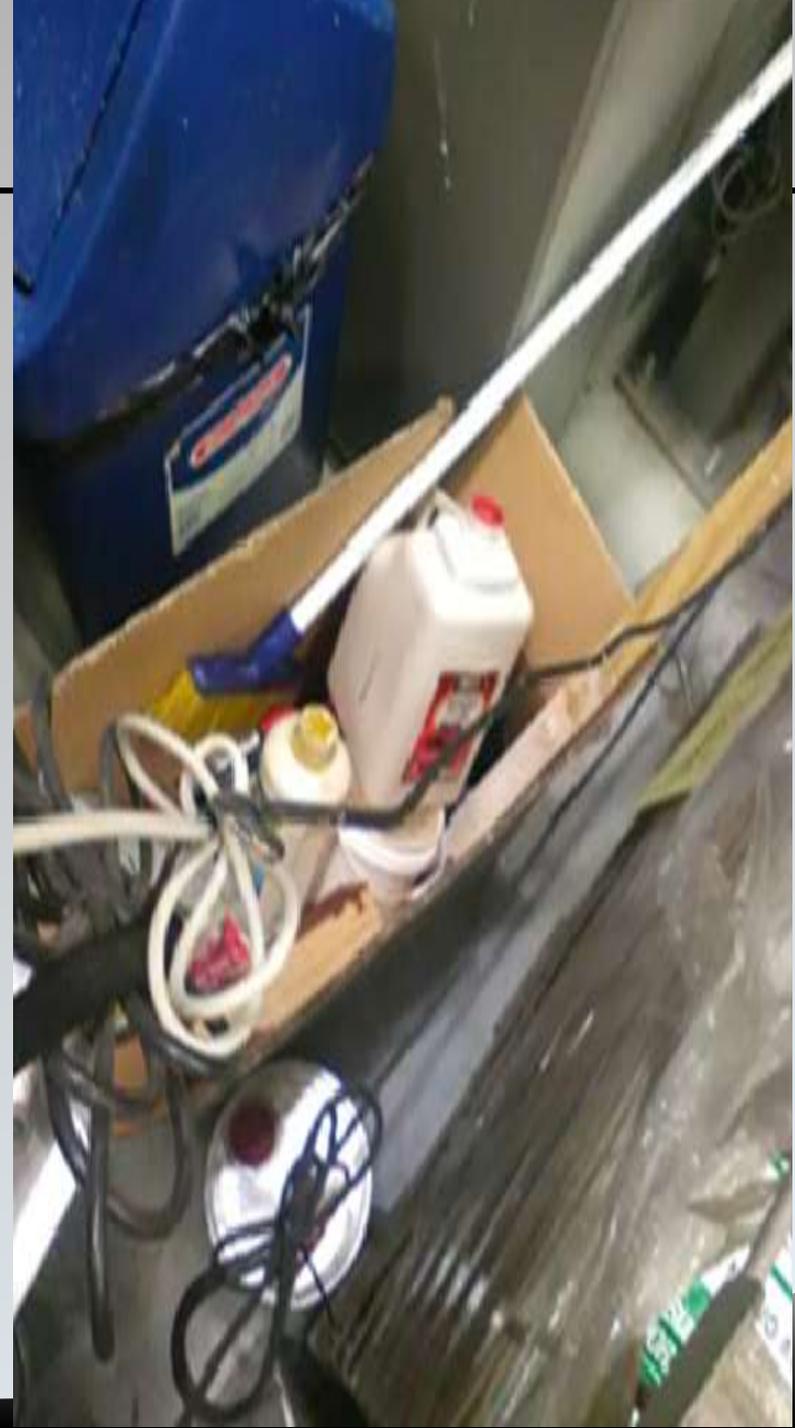
UN 1824

Disinfectant bottles

Foam, Care, Finish, Clean, Find

Disinfectant bottles

Disinfectant bottles















PORTER-CABLE

LITHIUM









al clic al tiempo que presiona la tecla Ctrl para ajustar al tamaño del video.