



## **ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS EN GRANDES SUPERFICIES**

Supermercados



Department



## Especializados



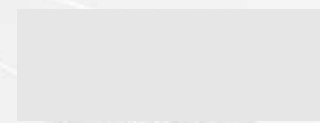
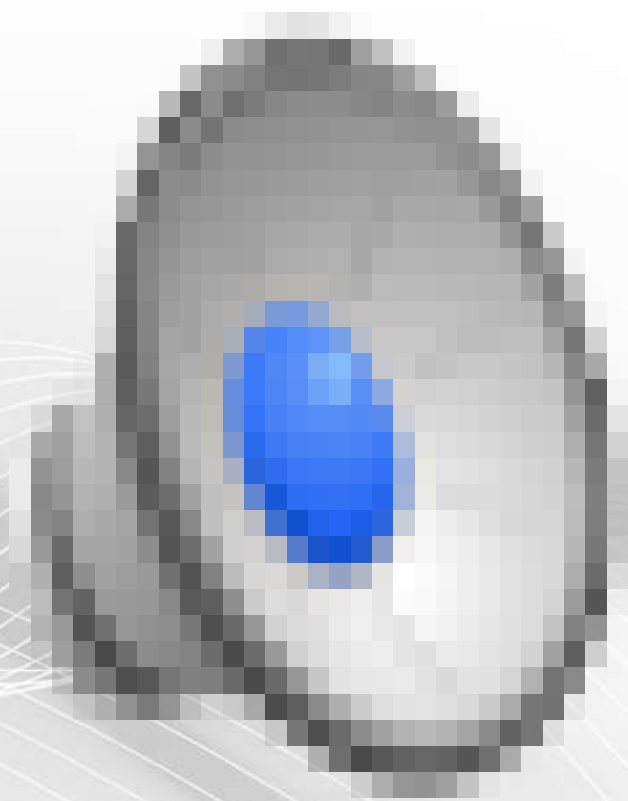
- SMART CUBE
- ERNIE DEYLE
- CHECK POINT

- An online survey of retailers across 24 countries was conducted
- In-depth phone interviews with loss prevention managers of leading retailers and retail industry experts were conducted to gain qualitative insights
- The Smart Cube analyzed and evaluated the quantitative and qualitative information obtained from this research to understand the trends in shrinkage and loss prevention during 2014–2015

**A total of 203 retailers (more than 113,000 stores) in 24 countries**  
participated in the study

These companies generated **US\$996.2 billion sales during 2014–2015**

# REPORTE MUNDIAL DE MERMAS



# Pérdidas por \$123.4 en 24 Países

**billion**

- This represents **1.23% of retail sales** on an average across the 24 researched countries

- **Shrinkage** has been observed **to increase** in most of the reviewed countries and by 0.48 pps<sup>1</sup> globally
  - In the 16 countries where like-for-like analysis<sup>2</sup> was possible, **shrinkage increased in 10 and decreased in 6**
  - Out of the 11 verticals (where like-for-like analysis<sup>2</sup> was possible) **loss prevention spend increased across 5 but decreased across 6**



## Sources of Shrinkage

- Dishonest employee theft and shoplifting were the major causes of shrinkage globally
  - In 18 out of the 24 countries, shoplifting was the major cause
- The primary causes varied across the retail landscape, depending on retailer type, size, and location
  - For example, shoplifting was lower in the North America region and Argentina, which were more prone to dishonest employee theft
- In countries such as the UK and Brazil, administrative and non-crime loss was the major cause

Global Sources of Shrinkage – by Source (2014-2015)





## Most Vulnerable Merchandise





## Key Findings

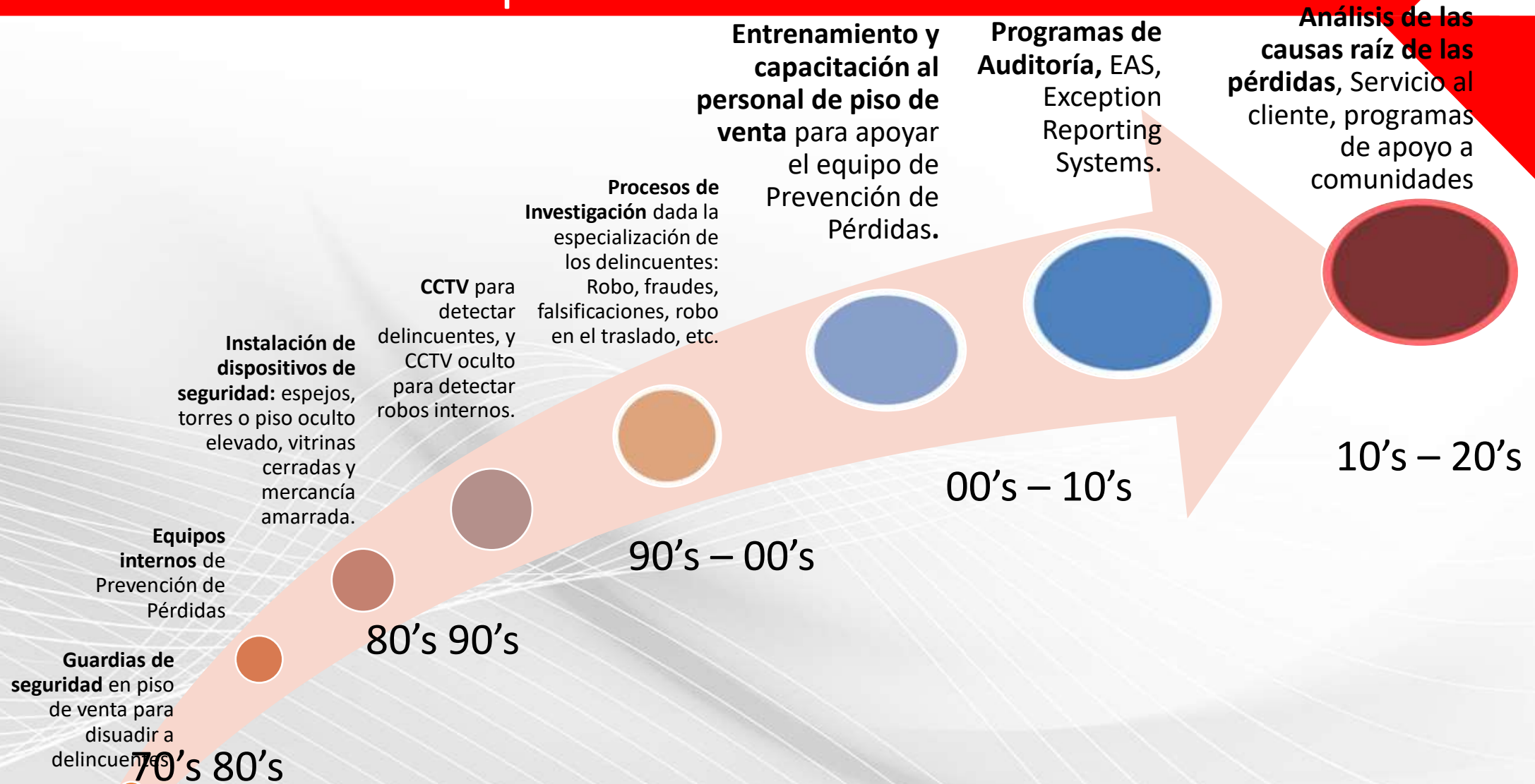


- **Dishonest employee theft and shoplifting**—accounting for more than **75%**—were the **key reasons for shrinkage**; dishonest employee theft increased by 11 pps this year

- According to retailers, **most incidents of employee theft occur at point of sale (POS)** and the remaining are cases of stolen inventory at locations such as warehouses
  - Retailers are using many procedures, such as **pre-employment background checks of potential employees and POS exception-based reporting**, to combat dishonest employee theft



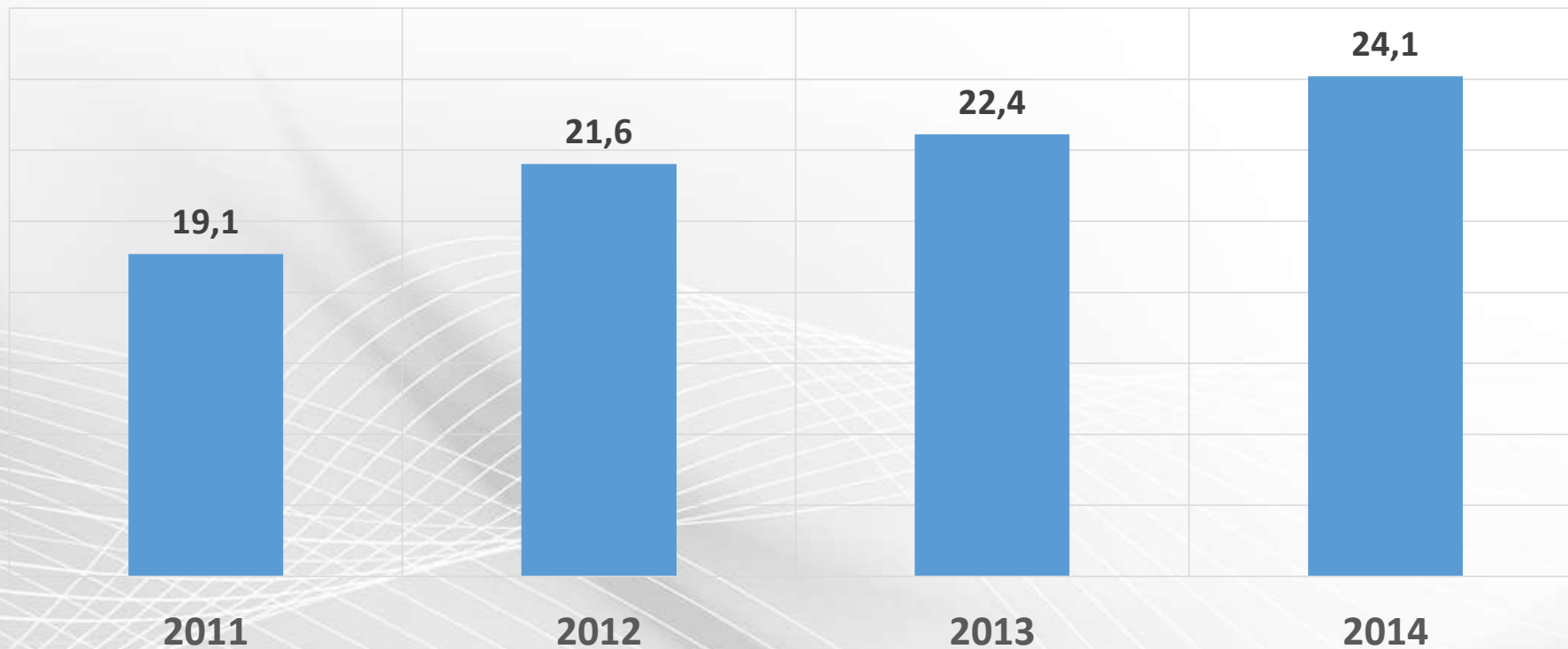
# LP - Linea de tiempo



# Impacto en MX

## MERMA TOTAL

Miles de millones de pesos



Fuente: ANTAD Censo Nacional de Mermas y Prevención de Pérdidas

# MERMA?

- Se le llama MERMA a todas aquellas “perdidas” que se producen a lo largo de la cadena de distribución y ventas en el mercado del Retail
  - Merma = Stock Teorico – Stock Fisico
- Este concepto es valido para cualquier comercio.

# ... pero ¿Qué es la merma?

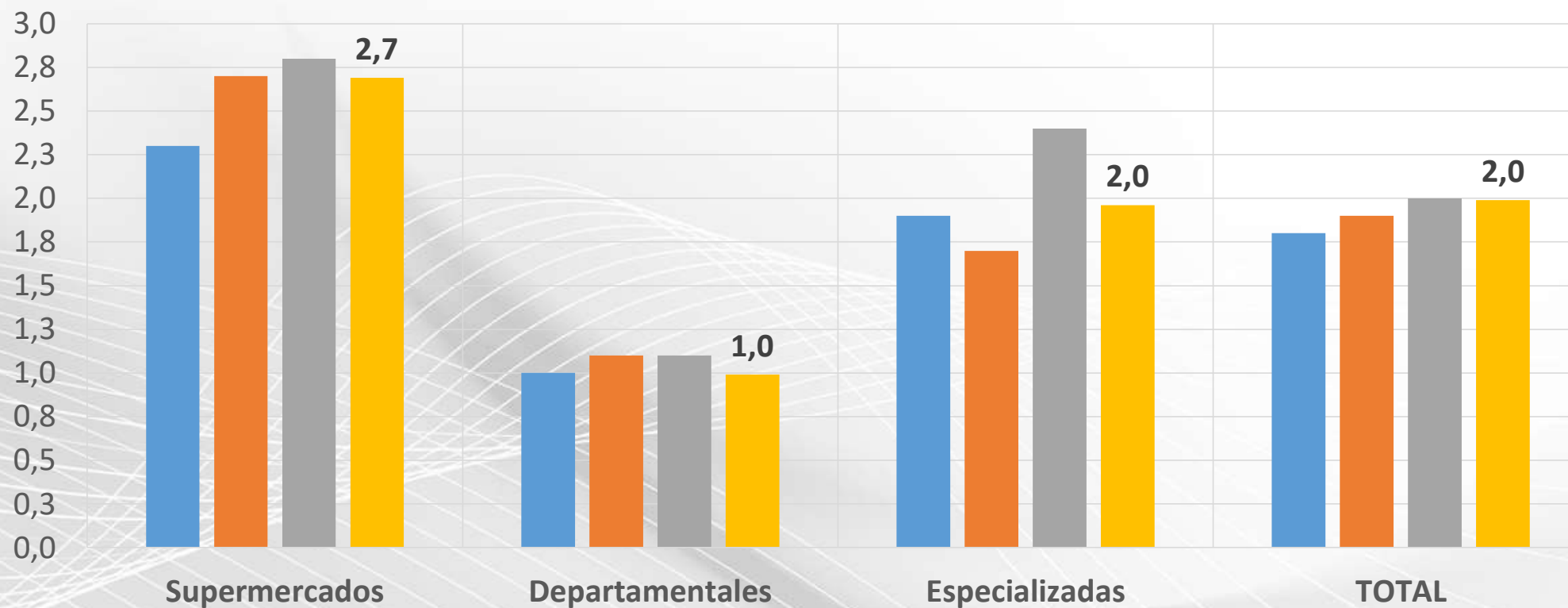
Productos perecederos y secos que se dañan o se pierden en el proceso de comercialización por:

- Caducidad.
- Daño.
- Embalajes o blísters vacíos.
- Descomposición.
- Deshidratación.
- **Sustracción.**
- Consumo o maltrato.
- Devoluciones ficticias.
- Errores administrativos.
- Consumo interno no afectado en gastos

Cuya integración al inventario físico difiere respecto del inventario teórico.

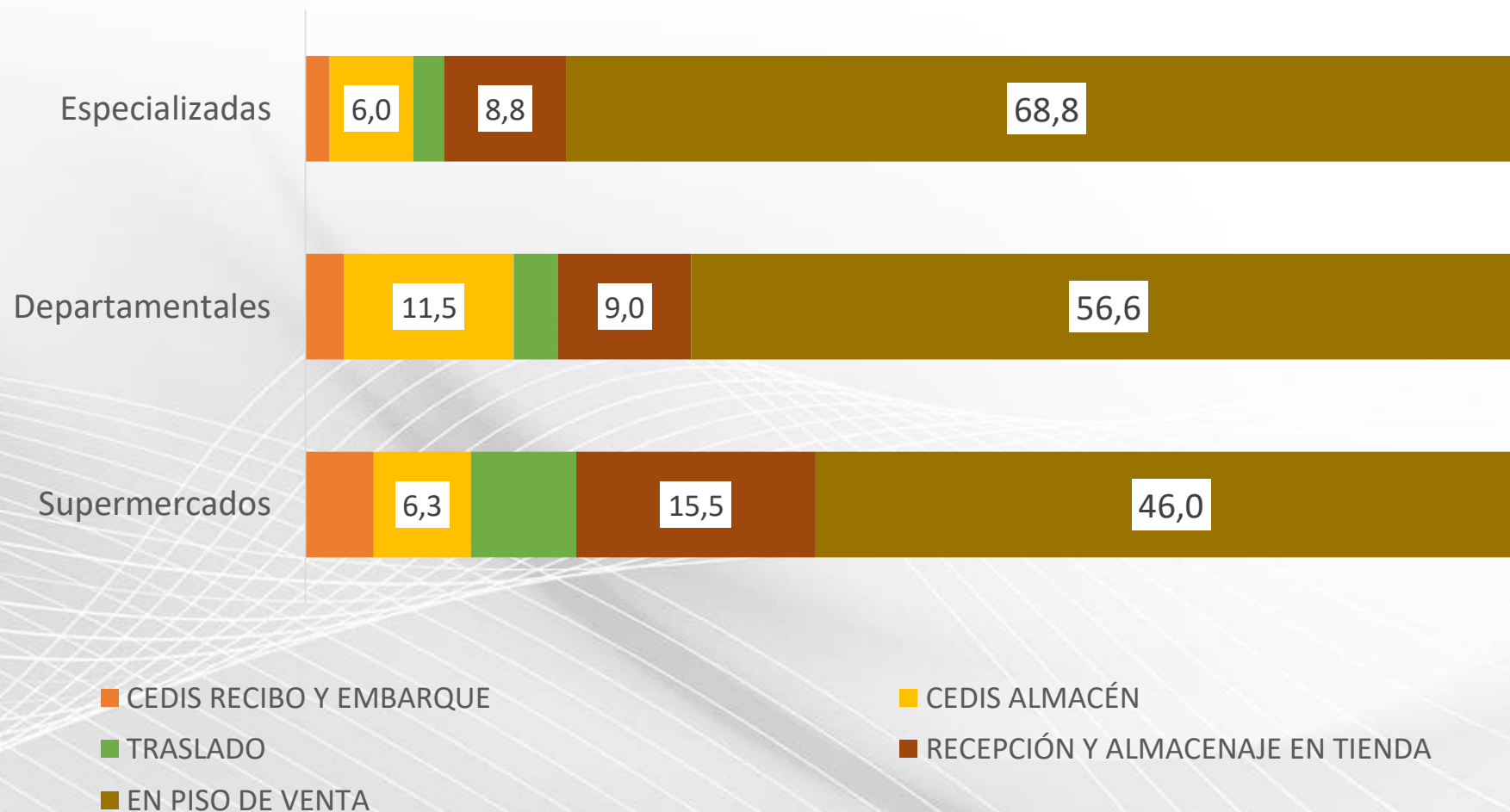
# Merma, México

Merma / Ventas Netas  
at Retail  
2011 - 2014



Fuente: **ANTAD** Censo Nacional de Mermas y Prevención de Pérdidas  
38 Cadenas que representan el 49% de participación

# Merma

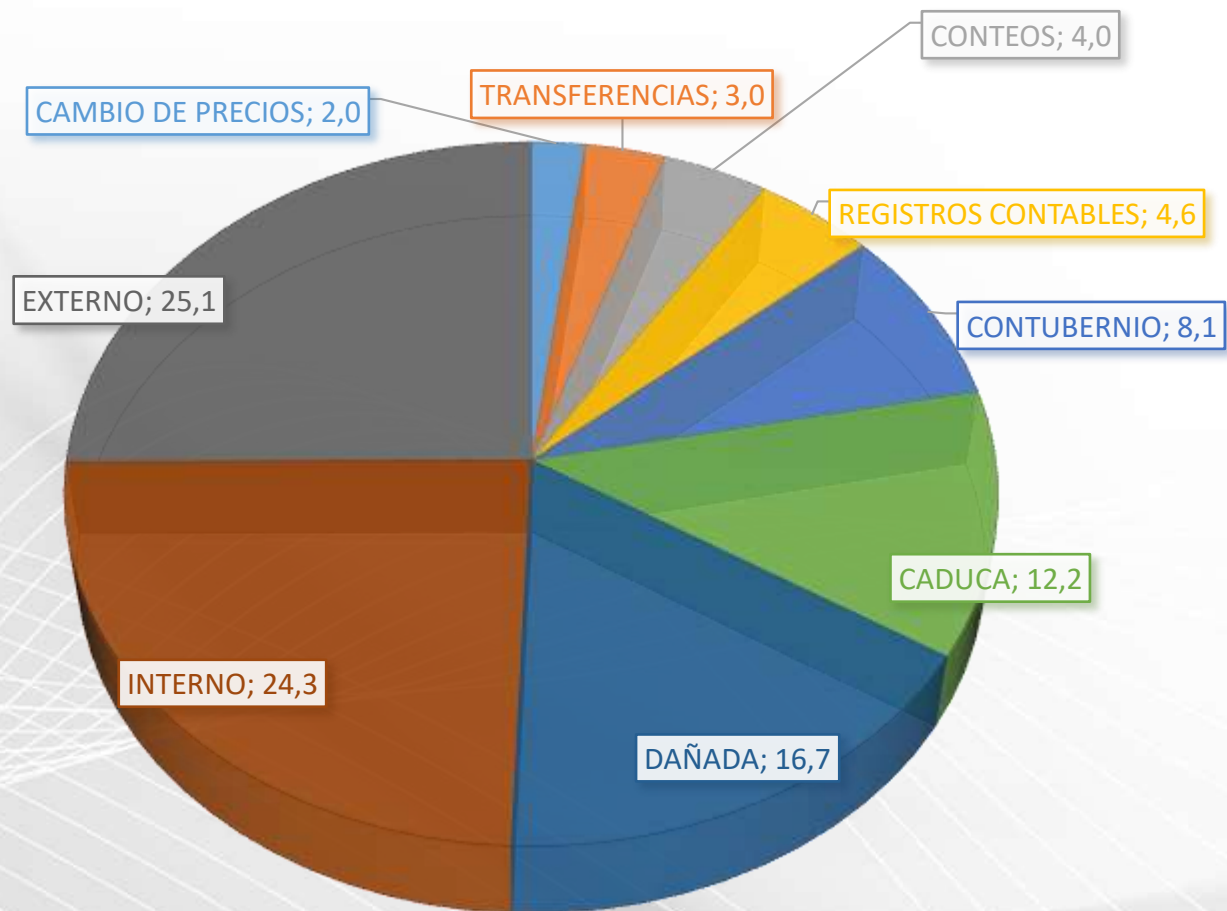


Fuente: **ANTAD** Censo Nacional de Mermas y Prevención de Pérdidas  
38 Cadenas que representan el 49% de participación

# Merma

	2013 venta
<b>SUPERMERCADOS</b>	<b>2.8%</b>
Perecederos	7.2%
No Perecederos	1.4%
<b>DEPARTAMENTALES</b>	<b>1.1%</b>
<b>ESPECIALIZADAS</b>	<b>2.4%</b>
Conveniencia	3.1%
Farmacia	ND
Mejoras para el Hogar	1.1%
Ropa, zapatos y Accesorios	1.8%
Otros*	1.5%
<b>TOTAL</b>	<b>2.1%</b>

# Shrinkage



Fuente: **ANTAD** Censo Nacional de Mermas y Prevención de Pérdidas  
38 Cadenas que representan el 49% de participación

# Ventas



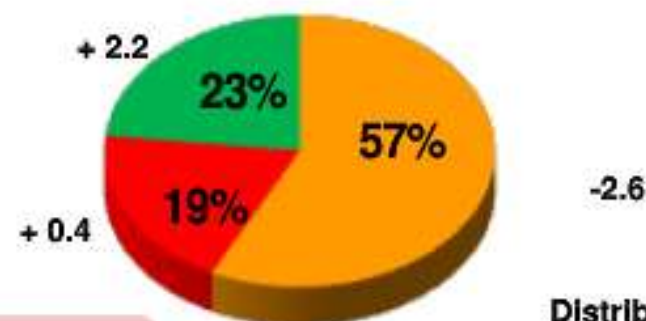
Nota: Cálculo realizado sin automóviles ni estaciones de gasolina.

**FUENTE:** Ventas al Menudeo con base en el Censo Económico 2014 y actualizadas con la Encuesta Mensual de Establecimientos Comerciales.

# Ventas MX 2015

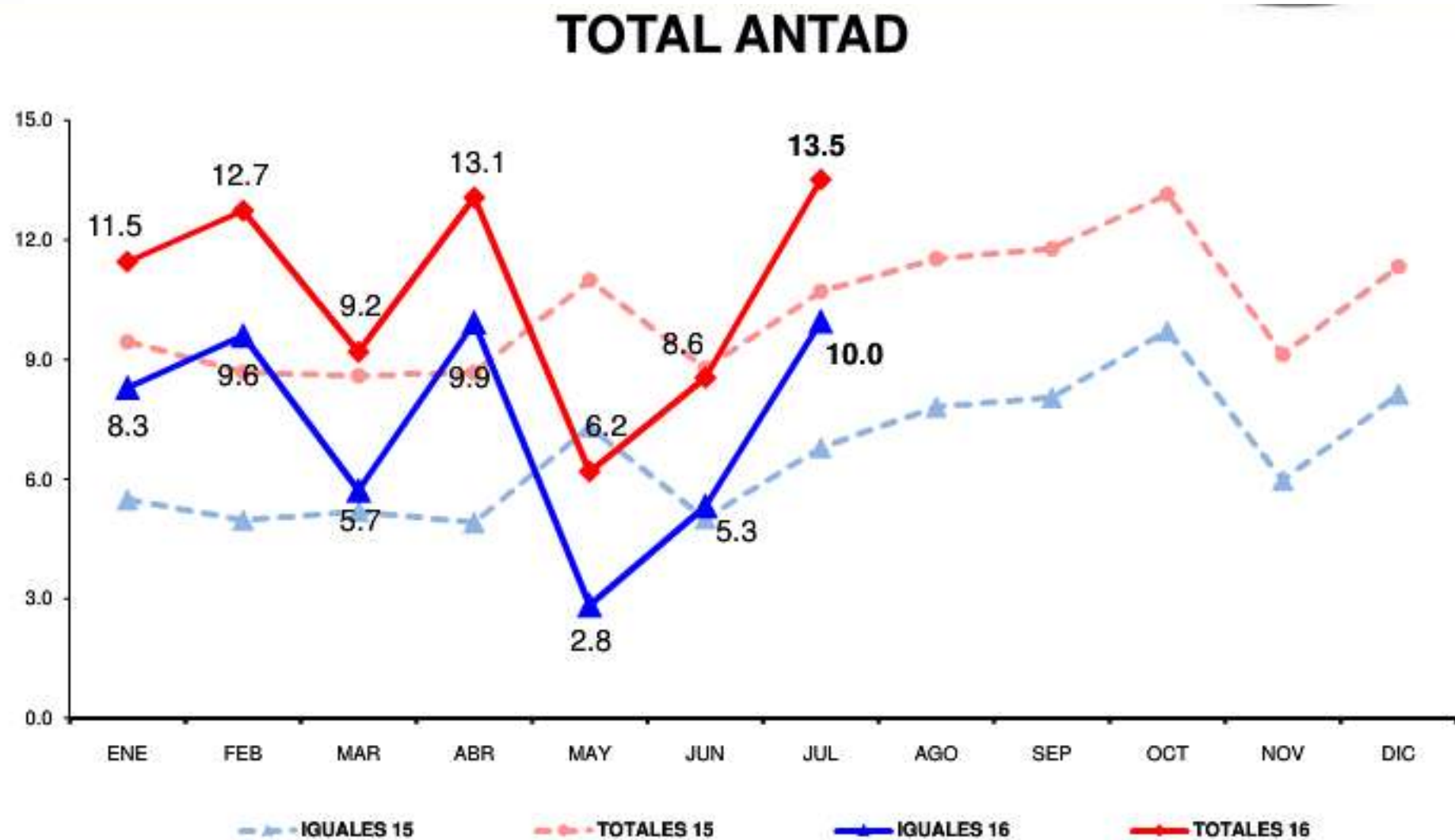
## Tiendas Totales – Formato de Tienda

	Miles de Millones de Pesos	Crecimiento Nominal (Por ciento)	
		Ventas	M <sup>2</sup>
<b>Autoservicio</b>	<b>\$ 761</b>	<b>9.9</b>	<b>3.2</b>
<b>Departamentales</b>	<b>\$ 257</b>	<b>14.9</b>	<b>7.7</b>
<b>Especializadas</b>	<b>\$ 307</b>	<b>10.5</b>	<b>6.5</b>
<b>Total ANTAD</b>	<b>\$ 1,325</b>	<b>10.3</b>	<b>4.9</b>



Distribución  
Comparado con el 2014

# Ventas MX 2015



FUENTE: ANTAD

# Factor Humano , Objetivo

Garantizar que una empresa contrate a aquellos empleados más adecuados para ayudar a la misma a lograr sus metas y que después de contratados, realicen sus funciones de acuerdo a los estándares de seguridad que la empresa determine necesarios.



**¿Podemos a simple vista identificar entre estas personas quienes tienen conductas deshonestas?**



**Los delincuentes no tienen una fisonomía especial**

**La deshonestidad no se percibe por apariencia**

## Que es una conducta antisocial?

Cualquier tipo de conducta, que refleje una violacion de una norma o regla social y/o constituya un acto contra otros, independientemente de su severidad

Ninguna persona nace con una conducta antisocial, se adquiere por dos vias diferentes que son:

- POR OBSERVACIÓN
- POR EXPERIMENTACIÓN

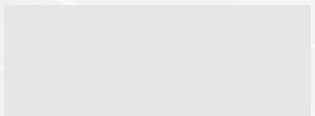
# REPERCUSIONES

Provocan un daño difícil de percibir para las empresas.

Los seguros contratados no cubren el daño causado.

El daño no puede repercutirse fiscalmente.

Crean un mercado negro.

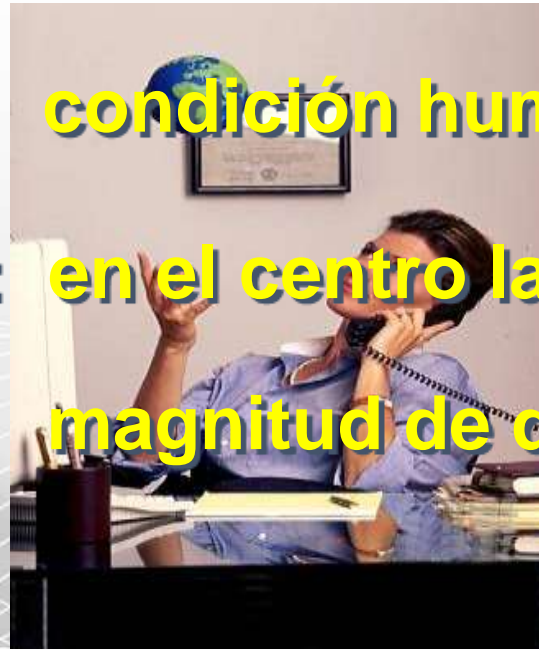




**DESEO:**

**OPORTUNIDAD:**

**TIEMPO:**



**condición humana.**

**en el centro laboral.**

**magnitud de daño.**



**“Los empleados consideran que el propietario soporta cualquier daño sin que sea afectado.”**

Con estos razonamientos, encontramos que los Departamentos de Recursos Humanos, juegan un papel muy importante, que no se les da en la actualidad.

Un buen Departamento de RH, no nada más se debe de concretar a reclutamiento de nuevos empleados, existen otros problemas, como: ¿Que hacer con los empleados que se encuentran dentro de la planta laboral y mantienen conducta deshonestas?

Trabajara con la Dirección de Seguridad de la mano para lograr alinearse a las estrategias del negocio de generar utilidades al evitar las pérdidas.

# Elementos

1. Especificaciones de puestos y normas de desempeño adecuadas.
2. Procedimientos y normas apropiados para selección de solicitantes.
3. Normas de investigación de antecedentes.
4. Normas de verificación de la verdad.



# PRUEBAS DE MAYOR PROFUNDIDAD



← **NEUROLINGÜÍSTICA**



← **KINESICA**



← **ENTREVISTA DE FONDO**

**ESTUDIO SOCIOECONÓMICO** →



← **VERIFICACION DE INFORMACION**

→ **PRUEBA DOPING**



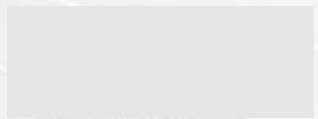
→ **POLIGRAFIA**





Las personas que saben que se encuentran evaluadas e identificadas, mantienen un comportamiento 90% más honesto, que las que se encuentran en el anonimato.

En cualquier empresa, la delincuencia encuentra un ambiente favorable al saber que no existe un medio que identifique su verdadera identidad

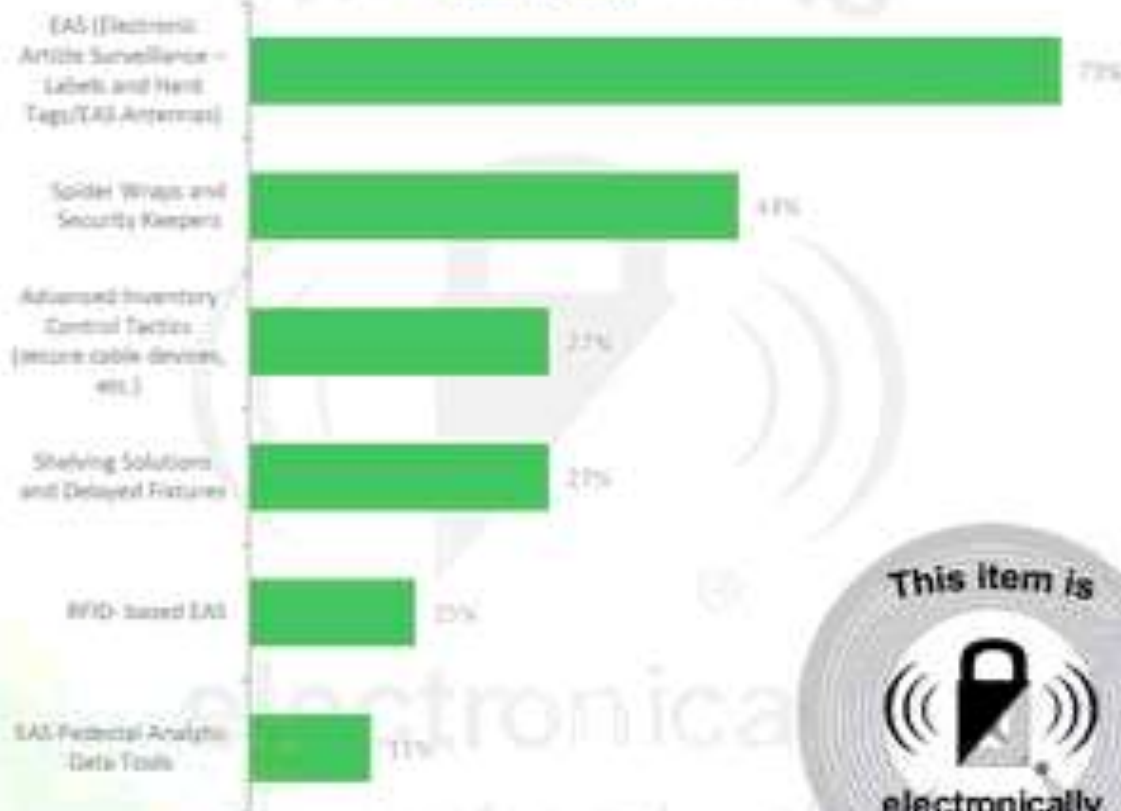




## Loss Prevention Solutions

- Electronic Article Surveillance (EAS) antennas, labels, and tags were the most popular solutions for loss prevention, used by 73% of retailers
- Spider wraps and security pods/containers, and advanced inventory control tactics (such as secure cable devices) were also widely used

Global Loss Prevention Solutions – at Product-level  
(2014-2015)





## Loss Prevention Best Practices

- Increasing the use of source-tagging as it helps in reduction of in-store labor and ensures consistent tagging compliance
- Leveraging internal data more effectively to better understand shrink performance metrics at the SKU, category, and store levels
- Using a mix of loss prevention solutions; EAS, fixtures, CCTV, manual screening, etc. should work hand-in-hand
- Investing in employee training to prevent theft from stores
- Establishing awareness programs to make people aware both internally (training) and externally (signage) of techniques and solutions used by retailers to prevent theft
- Increasing vigilance during holiday and sales periods when there is high footfall in stores and an increased difficulty in deploying loss-prevention solutions
- Conducting pre-employment background screenings of potential employees to decrease dishonest employee theft



This item is

electronically protected

A detailed understanding of the source of shrinkage helps implement the right solution;

as per the surveyed retailers, effective prevention solutions helps them reduce shrinkage

# Estrategias de Prevención

Merma interna	Empleados (Denuncia abierta o anónima)
	Vigilancia humana secreta y uniformada
	Clientes y proveedores
	Vigilancia electrónica (CCTV)
	Etiquetas electrónicas
	Revisiones a la salida
	Investigaciones a cliente anónimo
	Auditorías de seguridad
	Reportes de faltantes

Merma externa	Personal en el piso de ventas
	Vigilancia humana secreta y uniformada
	Vigilancia electrónica (CCTV)
	Etiquetas electrónicas
	Clientes
	Vecinos y ambulantes
	Persona de limpieza



**Muchas gracias**



ING. JORGE SEPTIEN  
[j.septien@mspv.com.mx](mailto:j.septien@mspv.com.mx)

[www.mspv.com.mx](http://www.mspv.com.mx)

+52-155-5104-4220 Cel.  
+52-55-5399-9937 Ofna.