



**UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**

---

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICO  
ADMINISTRATIVAS**

**La Inseguridad en el Sector Privado, el caso de la tienda departamental Liverpool de  
Chetumal Quintana Roo.**

**Trabajo monográfico**

**Para obtener el título en:**

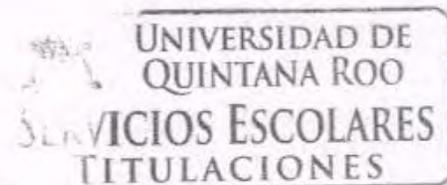
**Licenciado en Seguridad Pública**

**Presenta:**

**Lizbeth Hortencia Hernández López.**

**Asesor:**

**Dra. Maribel Lozano Cortes.**



**Chetumal, Quintana Roo, México, Septiembre 2014.**



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

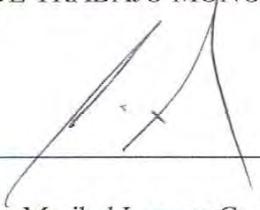
División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas

Trabajo monográfico elaborado bajo la supervisión del comité del programa de  
Licenciatura y aprobada como requisito para obtener el grado de:

LICENCIADO EN SEGURIDAD PÚBLICA

COMITÉ DE TRABAJO MONOGRÁFICO

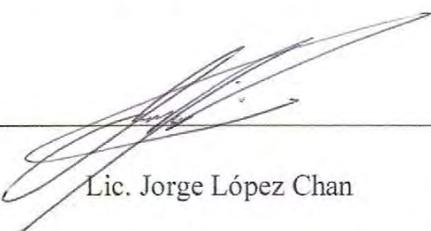
Asesor: \_\_\_\_\_

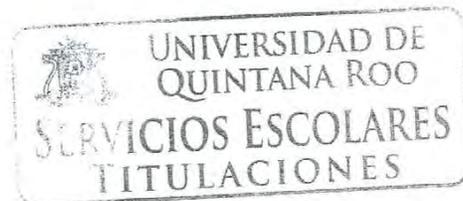
  
Dra. Maribel Lozano Cortés

Asesor: \_\_\_\_\_

  
MESP. Enrique Cercas López

Asesor: \_\_\_\_\_

  
Lic. Jorge López Chan



Chetumal, Quintana Roo, México, Agosto 2014.

<b>Índice</b>	<b>Página</b>
Introducción	6
<b>La Inseguridad en el Sector Privado, el caso de la tienda departamental Liverpool de Chetumal Quintana Roo.</b>	
Capítulo I La inseguridad en la iniciativa privada	
1.1 La inseguridad en México	8
1.2 El sector privado y la prevención delictiva.	14
1.3 La seguridad privada como opción principal ante los efectos de la inseguridad.	21
Capítulo II La tienda Liverpool, historia, organización y políticas.	
2.1 Los orígenes de la tienda.	27
2.2 Estructura orgánica, su misión y visión.	32
2.3 Políticas de la empresa.	41
Capítulo III Licenciatura en Seguridad Pública y desempeño profesional.	
3.1 El capital humano.	50
3.2 Plan curricular de la Licenciatura y áreas de aplicación de conocimiento.	52
3.3 Experiencias en la tienda Liverpool.	58
Capítulo IV. Medidas de seguridad como prevención situacional	
4.1 Medidas de seguridad generales.	60
4.2 Medidas de seguridad de los productos comercializados.	63
4.3 Medidas de seguridad en el desarrollo de la actividad comercial.	64
4.4 Medidas de seguridad en la gestión de fondos y sistemas de pago.	65
Conclusiones	66
Bibliografía	68

## **Agradecimientos**

Al término de esta etapa de mi vida, quiero expresar un profundo agradecimiento, a quienes con su ayuda, apoyo y comprensión me alentaron a lograr esta hermosa realidad.

Primero doy gracias a dios por darme vida y salud, por cada una de tus bendiciones que derramaste sobre mi familia, sobre mí y sobre cada una de las personas que hicieron posible que hoy este aquí.

Gracias a ti mama, Lucia López Ayala que aunque sé que no existe una forma de agradecer una vida de sacrificio y esfuerzo, quiero que sientas que el objetivo logrado también es tu yo y que la fuerza que me ayudo a conseguirlo fue tu apoyo, Tus brazos siempre se abrían cuando quería un abrazo. Tu corazón comprendía cuando necesitaba una amiga. Tus ojos tiernos se endurecían cuando me hacía falta una lección. Tu fuerza y tu amor me guiaron, y me dieron alas para volar. Una madre es capaz de dar todo sin recibir nada. De querer con todo su corazón sin esperar nada a cambio. De invertir todo en un proyecto sin medir la rentabilidad que le aporte su inversión. Una madre sigue teniendo confianza en sus hijos cuando todos los demás lo han perdido. Gracias por ser mi mama. Eres la única persona del mundo que siempre está, de forma incondicional. Si te rechazo, me perdonas. Si me equivoco, me acoges. Si los demás no pueden conmigo, me abres una puerta. Si estoy feliz, celebras conmigo. Si estoy triste, no sonríes hasta que me hagas reír. Gracias mama t amo.

A mi hijo Cristian Alexis Cohuo Hernández agradezco que junto conmigo te desvelabas para no dejarme sola trabajando, que aunque tus ojitos se cerraban siempre estuviste ahí conmigo, porque que eres la razón de mi existir, una de las persona más importantes en mi vida, mil gracias porque muchas cosas de mi cambiaron con tu llegada. Ilusiones trajiste a

nuestras vidas y junto con ellas la dicha de conocer el significado de la palabra "mamá lucharemos juntos para salir adelante y que nada nos falte.

A mis hermanos, Ángel David, Luis Hilario, Félix Gabriel y Dimael que son una base y unos pilares para mí. Por todo el amor que me han dado, a mis amigos que confiaron en mí por darme su sincera amistad sin pedir nada a cambio y a todos los que creyeron en mí, gracias, muchas gracias.

A ti Pedro Enrique Cohuo Cárdenas mí amado esposo quiero darte las gracias, por tu compañía tu paciencia, y tanto amor, recibido tantos años hermosos junto a ti. Le doy gracias a Dios, que me permitió conocerte y, mirar en tus ojos, la sinceridad y la ternura gracias también por el hermoso hijo que me has dado. Gracias, por tantos sueños que como un gran mago me has hecho realidad te amo, y te amare por siempre. Y quiero, seguir así por toda la vida, junto a ti mientras Dios me lo permita con la felicidad, en mi corazón hasta el último suspiro de mis días.

Por ultimo le doy gracias a toda mi familia, mis tíos, tías en especial a mi tía Ofelia que siempre estuvo tras de mi para lograr este propósito y que siempre confió en mí, a mi abuelita Celsa, a mis abuelitos, a mi sobrino hermoso, a mis primos, primas, padrinos, madrinas, a mi cuñado, a mis cuñadas, a mis suegros y a ti Gabriel gracias por tu apoyo que desde que iba a la primaria siempre me apoyabas y por ser parte igual de mi familia. Gracias a todos ustedes que de no haber sido por su apoyo jamás habría llegado a la cima por eso con gratitud, emoción y respeto. Hoy les digo gracias. He cumplido, hoy inicio el camino, de hoy en adelante la responsabilidad es mía. GRACIAS!!!!!!!

Gracias a mis asesores en especial a Enrique Cercas que de no haber sido por ellos, por su tiempo y disponibilidad no lo hubiera logrado, gracias por todo su apoyo y paciencia. De corazón muchas gracias!!!!!!!

## **Introducción**

La inseguridad es un fenómeno global que afecta la productividad de los países, las empresas son victimizadas por distintos actores y de diversas formas, desde un robo hormiga hasta un fraude por profesionales. Además, la inseguridad reduce la posibilidad de aprovechar los recursos al máximo, las personas al sentir miedo, ya sea porque fue víctima directa o indirecta, aumentan sus medidas de seguridad, algunas más optan por no salir a determinadas horas o dejen de asistir a ciertos espacios, esto tiene como consecuencia, por ejemplo, la inseguridad y violencia generen un costo de 212,000 millones de pesos el año pasado para los industriales agremiados a la Coparmex, (Morales, 2013), la cifra que equivale a 1.4% del Producto Interno Bruto e incluye el costo que pagan los industriales por su seguridad, la de sus empresas y productos.

En este contexto, es necesario que las empresas incrementen sus medidas de seguridad de prevención, y de esta manera disminuya la probabilidad de ser víctima de algún delito y ser parte de las estadísticas.

En este trabajo de monografía, se pone de manifiesto el problema de la inseguridad del sector privado y mi experiencia profesional en la tienda departamental Liverpool, en el primer capítulo se identifica precisamente la inseguridad en México con algunos datos sobre el incremento de los delitos en los últimos años, donde en el 2010 se presentaron 25 homicidios por cada 100,000 habitantes, en 1995 esta cifra era de 18 asesinatos por cada 100,000 habitantes lo que significa que la tasa se incrementó en un 38 por ciento.

En el mismo capítulo se aborda el tema del sector privado y la prevención delictiva, así como es el uso de la seguridad privada la opción principal para contrarrestar los efectos de la inseguridad, sin embargo, se ponen de manifiesto otras experiencias internacionales que han dado resultado como por ejemplo la prevención situacional, modelo con el que al final se hacen algunas propuestas.

En el segundo capítulo se menciona el tema de la historia de la tienda Liverpool, además de su organización en su operación tanto de ventas como administrativamente, al final se mencionan las políticas que a la tienda le ha brindado resultados satisfactorios, se revisa su misión y visión a la par de sus valores que dan como consecuencia el logro de los objetivos en común.

En el capítulo tres, se hace referencia a la Licenciatura en Seguridad Pública, su plan de estudios y como las materias son aplicadas en mi desempeño profesional, además, se realiza una descripción de las experiencias en la tienda, los puestos desempeñados y los problemas que se han superado gracias a tener una formación profesional.

El último capítulo, adoptando el modelo de prevención situacional, se realizan diversas propuestas, estas medidas de seguridad van desde el establecimiento comercial, los productos y la seguridad en las formas de pago.

## Capítulo I La inseguridad en la iniciativa privada

### 1.1 La inseguridad en México.

La *inseguridad* implica la existencia de un *peligro o de un riesgo* (por ejemplo, “en este barrio hay mucha inseguridad, ya me asaltaron tres veces”), o *refleja una cierta duda* sobre un asunto determinado (“*Trabajar con esta máquina me da inseguridad, no sé cómo funciona*”). El *riesgo* se define como la combinación de la *probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas*. Los *factores* que lo componen son *la amenaza y la vulnerabilidad*.

Existen distintos *tipos de seguridad*, (seguridad *alimentaria*, seguridad *jurídica*, etc.), el término *inseguridad* puede tener diversos usos. Uno de ellos es el aplicado a la *seguridad cotidiana o ciudadana*, que refiere a *la posibilidad de sufrir un delito en la vía pública*. En *este sentido, la inseguridad se combate la fuerza pública, medidas personales y comunitarias*, la combinación de estos tres sectores garantiza mayor probabilidad de éxito.

Cada vez son más las personas que ven como son asaltadas sus casas por delincuentes que entran en las mismas dispuestos a llevarse todo lo de valor que haya en ellas. Un hecho este que en muchas ocasiones da lugar a que los habitantes del hogar no sólo sufran el susto lógico sino también considerables lesiones pues algunos de estos ladrones no dudan en utilizar la violencia de una manera contundente para conseguir sus objetivos.

De la misma forma, tampoco hay que pasar por alto el hacer referencia a lo que se conoce como *inseguridad emocional*. Un término este con el que se define a la sensación de temor y de nerviosismo que tienen algunas personas como consecuencia, entre otras cosas, de la imagen y percepción que poseen sobre ellas mismas, así, el considerar que no tienen ciertas

capacidades, que no poseen valía, unido a su falta de confianza en sus posibilidades, son las causas que originan que alguien tenga inseguridad emocional.

Otra cuestión más actual es la inseguridad informática, hace referencia a la posibilidad de que *ciber-delincuente* acceda, de forma ilegal, a los equipos o datos informáticos de una persona. De esta forma, el intruso puede robar las claves bancarias del usuario o infectar su computadora con *software* maligno.

Cabe destacar que el *hacking* es la intrusión directa a un sistema informático ayudándose de alguna vulnerabilidad. Por eso, el *hacker* se aprovecha de la inseguridad informática, aunque su objetivo no siempre es el robo. Hay *hackers* que ingresan a los sistemas para demostrar la falta de seguridad y pedir por la creación de un parche que solucione el problema.

Para hacer frente a la inseguridad, la ley establece los mecanismos constitucionales a seguir, particularmente el Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), establece que “la seguridad pública es una función a cargo de la Federación, el Distrito Federal, los Estados y los Municipios, que comprende la prevención de los delitos; la investigación y persecución para hacerla efectiva, así como la sanción de las infracciones administrativas, en los términos de la ley, en las respectivas competencias que la Constitución señala. La actuación de las instituciones de seguridad pública se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en esta Constitución.”

Además, estipula la coordinación de los tres órdenes de gobierno para cumplir con los objetivos de seguridad pública y conformar el Sistema Nacional de Seguridad Pública, en el inciso “c” se establece como base mínima la formulación de políticas públicas tendientes a

prevenir la comisión de delitos. Además, determina la participación de la comunidad para coadyuvar en los procesos de evaluación de las políticas de prevención del delito así como de las instituciones en seguridad pública.

Los datos demuestran que el delito está presente en la sociedad actual, se tiene que en el año 2013 se denunciaron un total de 1.6 millones delitos en nuestro país, según el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, no es casualidad que México se encuentre a la cabeza del comparativo de inseguridad y violencia que forma parte del estudio “*How’s life*” (Cómo es la vida), que presentó la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) (Morales, 2013).

En este comparativo, que integra 36 países miembros de la OCDE y emergentes, México tiene la mayor proporción de homicidios intencionales y victimización de la lista. Entendiendo por victimización el proceso mediante el cual una persona sufre física o psicológicamente, en este caso a consecuencia de un hecho delictivo.

Destaca en el documento que los indicadores sobre seguridad personal, victimización del crimen y homicidios, son herramientas críticas para conocer el impacto ordinario que tiene la violencia en la vida de las personas y en las economías. Además -continúa el argumento-, este tipo de indicadores capta también el impacto de la corrupción del sistema de justicia y cómo dificulta la captura de los delincuentes.

En este sentido, las instituciones locales de seguridad son percibidas como las más corruptas, comparadas con las instituciones federales, como la marina y el ejército, además, no les generan la mínima confianza.

Según los comparativos, que para el caso mexicano contienen datos recabados por el INEGI, al 2010 se presentaron 25 homicidios por cada 100,000 habitantes. En 1995, esta cifra era de 18 asesinatos por cada 100,000 habitantes. Esto significa que la tasa se incrementó en un 38 por ciento.

Detrás de México, en el segundo lugar del comparativo, por el número de homicidios y aun así lejos de las cifras mexicanas, se ubica Brasil, con unos 19 homicidios por cada 100,000 habitantes. En el desagregado sobre victimización, que supone el porcentaje de personas que han sido asaltadas en los 12 meses previos, también con datos del INEGI, México está a la cabeza, con 13% de personas que fueron objeto de este delito en el 2010. Lejos, otra vez, del segundo sitio ocupado por Chile, donde 9% refiere haber sido asaltado, y Brasil, que tiene el tercer puesto.

De acuerdo con el director para la Prevención Social de la Violencia e Inseguridad, en la Secretaría de Gobernación, Xiuh Guillermo Tenorio, la inseguridad y violencia generaron un costo de 212,000 millones de pesos el año pasado para los industriales agremiados a la Coparmex, (Morales, 2013), la cifra que equivale a 1.4% del Producto Interno Bruto e incluye el costo que pagan los industriales por su seguridad, la de sus empresas y productos.

El funcionario aclaró que el gobierno está sosteniendo encuentros bilaterales con las comunidades de empresarios según su nacionalidad y sector, para conocer de primera mano el impacto de la inseguridad en su desempeño. Esto tras identificar y reconocer que la inseguridad y violencia afecta la competitividad y productividad del país.

Otros datos que demuestran que México enfrenta un acentuado deterioro de la situación de (in)seguridad, tanto desde el punto de vista objetivo como subjetivo. Según las últimas

estadísticas disponibles el país exhibe una tasa de 32.5 homicidios por cada 100.000 habitantes (Primer Informe de Gobierno, 2013), la cual es cuatro veces superior al promedio mundial (8 homicidios por cada 100.000 habitantes). El ciclo de reproducción de la violencia se expresa también en el sistema de justicia criminal, la tasa de población penitenciaria promedio en el mundo es de 140 internos por cada 100.000 habitantes, en México tiene una tasa de 201 internos por cada 100.000 habitantes (ICPS, 2012).

La percepción de inseguridad ha crecido en los últimos años, se ubican entre los principales problemas del país, según la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2012 (ENVIPE, 2012), el tema que le genera mayor preocupación a los mexicanos es la inseguridad con 57.5 del total de los encuestados, le sigue el tema de desempleo y pobreza con 49 y 34 por ciento respectivamente.

Actualmente, menos de cinco de cada cien delitos denunciados reciben sentencia en México. El 92.1 por ciento de los delitos cometidos en 2012 no se les inicio una averiguación previa (cifra negra), la no denuncia es el principal motivo, sin embargo, también es necesario señalar que existe una desconfianza extendida en el aparato de justicia. El principal motivo de la no denuncia es porque la ciudadanía considera una pérdida de tiempo o considera que no se castigara al responsable.

La tasa de delitos por cada 100.000 habitantes según la encuesta es de 35,139 (ENVIPE, 2012) y al menos el 32.4 de los hogares encuestados tienen una persona víctima del delito en los últimos 12 meses.

Todo lo mencionado es solo parte del problema, además de costos sociales y económicos que se generan por la inseguridad, por ejemplo, el costo nacional estimado a consecuencia de la inseguridad y el delito es de 215.2 mil millones de pesos que equivale a 1.34 por

ciento del PIB, es necesario que los programas a implementar cumplan con los objetivos, es decir, que sean eficaces, parte de esta eficacia es la evaluación del programa y una gestión pública transparente.

## **1.2 El sector privado y la prevención delictiva**

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2013) muy inclusiva, menciona que el sector privado abarca “las sociedades privadas, las familias y las instituciones no mercantiles al servicio de las familias”, mientras que otros circunscriben el sector privado estrictamente al mundo empresarial y comercial. No obstante, el sentido que se le ha dado en realidad a este concepto es claro: se trata de inversores privados, las empresas con ánimo de lucro y, adicionalmente, fundaciones privadas.

En economía, el sector privado que se contrapone al sector público, es aquella parte de la economía que busca el ánimo de lucro en su actividad y que no está controlada por el Estado. Por contraste, las empresas que pertenecen al Estado son parte del sector público. Las organizaciones privadas sin ánimo de lucro están incluidas como parte del sector voluntario.

Al sector privado le está permitido constituir y desarrollar cualquier tipo de actividad excepto algún sector público. Del sector privado se espera que diversifique la producción industrial y que haga grandes inversiones, su papel también es atraer la inversión y la tecnología procedente del exterior. Su papel también es contribuir al desarrollo, a la creación de empleo y a la gestión medio-ambiental sostenible.

El sector privado también se integra en la actividad del sector público, a través de la concesión y subcontratación de servicios al sector privado. El movimiento de una actividad desde el sector público hacia el privado se denomina Privatización. El proceso por el cual las empresas se integran en el sector público procedente de la actividad privada se denomina nacionalización.

Al igual que sucede con el “sector privado”, no existe tampoco una aceptación clara sobre lo que es o no es una colaboración público-privada (PPP, por sus siglas en inglés). Según la OCDE, la colaboración público-privada consiste en “un acuerdo en el cual el sector privado proporciona infraestructuras o servicios tradicionalmente suministrados por el Estado, como hospitales, escuelas, prisiones, carreteras, etc.”. No se menciona nada sobre la manera de implementarla, simplemente se precisa que debe “implicar una transferencia de riesgos del Estado al sector privado”

En el periodo de la economía mundial posterior a la Segunda guerra mundial, los gobiernos de muchos países fomentaron la participación del sector público en detrimento del sector privado. En los países del área comunista se produjeron fuertes procesos de nacionalización y prácticamente toda la actividad económica desarrollada se producía a través del sector público.

A partir de 1980 el peso del sector público dentro de la actividad económica ha ido decayendo en favor del sector privado, incluyendo un conjunto de privatizaciones que ha durado durante los años noventa y los primeros años del siglo XXI.

Actualmente incluso los países que mantienen regímenes comunistas, como China, Cuba y Vietnam, tienen un peso más o menos importante del sector privado dentro de la producción.

El sector privado juega un rol muy importante en el desarrollo de una economía de mercado, puesto que es el principal generador de empleos y de inversión. Sin embargo, pese a que el sector privado es un motor de crecimiento económico, en México este potencial no ha sido debidamente utilizado. El crecimiento económico ha sido moderado y México ha mantenido constante su posición en el ranking de competitividad del Foro Económico Mundial, colocándose nuevamente en la posición 60 de 134 países, mientras

que otros países como Brasil y Hungría nos han rebasado. Estos pobres resultados se deben, entre otras cosas, a las bajas tasas de ahorro en México, acompañadas de instituciones débiles y políticas públicas distorsionantes que han fallado en fomentar la sana competencia entre actores, han inhibido el crecimiento de los mercados financieros y han limitado la expansión de la infraestructura básica y los servicios que se requieren para el desarrollo impulsado por el sector privado. En México, el sector privado representa el 84% de la actividad económica total. Si dividimos la producción total con base en sectores económicos, encontramos que aproximadamente 60% de la producción responde a actividades de prestación de servicios (comercio, transporte, servicios financieros etcétera), aproximadamente 35% al sector secundario (actividades manufactureras, minería, construcción y suministro de gas y electricidad) y el restante al sector primario (Focerrada, 2013).

La mayor proporción de las exportaciones de la economía mexicana está concentrada en un reducido grupo de actividades, principalmente de manufactura tales como receptores de televisión, automóviles, aparatos para telefonía y autopartes que, junto con las exportaciones de crudo, concentran el 40% de las exportaciones de México al mundo. El sector privado mexicano está constituido principalmente por micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyMES). Según datos del censo económico 2004, en México 99.8% de las empresas en las industrias manufacturera, comercio y servicios son MIPyMES, y además concentran el 73% del personal ocupado en estos sectores. Este es un fenómeno que se presenta a nivel global, ya que en la mayoría de los países las micro y pequeñas empresas concentran una gran parte de la actividad económica (por ejemplo: en la Unión Europea 90% de las empresas tienen menos de 10 empleados).

La participación del sector privado en la prevención ha sido la proliferación de tecnologías de seguridad privada para proteger contra pérdidas, y en algunas instancias para colaborar en la reducción y prevención del delito. Esto incluye la expansión del número de eventos de trabajo en red y de ventas relacionados con el „negocio de la prevención“. La velocidad a la

que se desarrollan y se vuelven disponibles nuevos productos y servicios tecnológicos que son comprados y vendidos en el mercado por el sector privado es abrumadora. El mapeo del delito, los sistemas de circuitos cerrados de televisión, los sistemas sofisticados de alarmas y vigilancia, las tecnologías de *pins* y *chips*, los tours virtuales on-line sobre técnicas para un “diseño seguro” de residencias y locales comerciales, las tecnologías de reconocimiento facial y ocular, las firewalls informáticas, el software para la detección de programas espías o publicitarios, son todos ejemplos de avances tecnológicos recientes que colaboran en la protección contra pérdidas, en la identificación de infractores y en la reducción de oportunidades de delinquir en el mundo contemporáneo, (Copobianco, 2013)

Pocos estarían en desacuerdo en cuanto a que se necesitan avances tecnológicos para responder a algunos de los problemas delictivos más complejos que han surgido, en especial para que *Internet* o cualquier otro sistema de mensajería electrónica no se transforme en un medio inseguro o en un mercado criminalizado. Existe siempre un gran interés en los últimos aparatos tecnológicos, o en los servicios ofrecidos en el campo de la reducción y prevención del delito. Sin embargo, las preguntas en el medio académico o político están dirigidas a menudo hacia el “¿funcionará?” y muy pocas veces hacia “¿es correcto su uso?”. Por ejemplo, gran parte de esta tecnología se ha utilizado para aumentar la privatización del espacio público (por ejemplo, los vecindarios cerrados) en muchas regiones del mundo, aumentando a menudo la exclusión social de los segmentos más pobres de la población y/o de los jóvenes alejándolos de los lugares públicos (por ejemplo, estaciones de metro, centros comerciales).

Mucha menos atención se ha prestado al cuestionamiento de las implicaciones o consecuencias no deseadas a largo plazo de estos avances tecnológicos en la prevención del delito, incluyendo: la violación de los derechos humanos, el desequilibrio en la distribución de la delincuencia –quizá concentrándola en comunidades más pobres y vulnerables y aumentando las modalidades de justicia o vigilancia informal o popular en los barrios más pobres que carecen de otro tipo de protección. Los temas de análisis que rodean el uso de

las tecnologías de seguridad privada en la prevención del delito pueden incluir, pero no están restringidos, a las siguientes cuestiones: responsabilidad y rendición de cuentas, transparencia, ética, información compartida, y efectividad.

Un modelo de prevención del delito, ajustado al sector privado e la Prevención Situacional (PS), la cual pretende modificar determinados factores y condiciones de riesgo físico de un entorno, reconociendo que no sólo el delito o el infractor de la ley son el objetivo de intervención, sino identificando y alterando las características ambientales de un espacio determinado, con la finalidad de disminuir las oportunidades del delito y la percepción de temor, otorgando espacios seguros, integradores, que acoja la visión de desarrollo de una entidad segura, como puede ser la tienda en particular.

La PS es considerada un elemento clave para la coproducción de seguridad, porque a través implementación activa fortalece vínculos y estructuras laborales que son prioritarias para este tipo de estrategias en áreas de trabajo.

El desarrollo del enfoque situacional en los entornos urbanos se sustenta en diversos fundamentos teóricos de la criminología ambiental, que dan cuenta de la relación entre el diseño del espacio y la prevención de la delincuencia, basándose en la idea de que algunas causas del delito pueden ser explicadas a partir de las oportunidades existentes en el ambiente físico (Salazar, 2013).

Es así que la principal atención del enfoque situacional está centrado tanto en las características físicas y urbanas, como en las oportunidades de potenciales infractores, con el fin de una planificación y desarrollo urbano (en el caso específico, comercial) que contribuya a la prevención de la comisión de una conducta delictiva, en detrimento del beneficio particular de la tienda y de la seguridad misma de empleados y clientes.

La técnica que se puede ajustar al sector privado, es la protección del blanco, la cual se realiza por medio de técnicas que aumentan el esfuerzo necesario para delinquir (endurecimientos de blancos atractivos), incrementan los riesgos del delito para el infractor (el infractor percibe mayores probabilidades de ser aprehendido y, por ende, existen menores posibilidades para que se perpetre el delito), disminuyen las recompensas derivadas de las conductas delictivas (disminuir o eliminar valor de ciertos blancos para que la ganancia no sea atractiva), o eliminar justificaciones para su perpetración (hacer que ciertos delitos menos graves dejen de ser una práctica “aceptable” socialmente).

El otro tipo de estrategia se compone de “estrategias orientadas al ambiente”, esta táctica es a través del Diseño Urbano Seguro, se configuran líneas de intervención asociadas al mejoramiento o recuperación de áreas inseguras existentes, como el diseño y la planificación urbana. En ambos casos se reafirma la influencia de los factores ambientales como determinantes para una mayor seguridad urbana, permitiendo el aumento de la cohesión social y calidad de vida de los habitantes.

Los principios de base de estas estrategias son:

- Participación ciudadana y articulación comunitaria
- Integración de realidad social
- Accesibilidad y movimiento peatonal
- Vigilancia natural
- Sentido de territorialidad, pertenencia y actividad humana
- Configuración de usos y tiempos
- Sentido de mantención de los espacios
- Focalización territorial y factores de riesgo:

Las estrategias de intervención de prevención situacional se orientan a territorios con altos niveles de criminalidad, temor e inseguridad, producto de determinadas características sociales y espaciales presentes en él. Por tanto, su focalización en el territorio responde a:

- Lugares con alta concentración delictual de delitos de oportunidad, a la vivienda y al comercio.
- Lugares con alta percepción de temor e inseguridad en determinados entornos urbanos.
- Espacios con estas características presentan factores de riesgo físicos (aspectos o elementos del espacio público), que en su relación con las personas favorecen la ocurrencia de delitos y percepción de temor, haciendo más vulnerables sus espacios y afectando las condiciones de vida, trabajo y desplazamientos de manera segura.

Entre los factores de riesgo espaciales tenemos: límites intercomunales, condicionantes geográficos o barreras urbanas, lugares y/o ambientes físicamente deteriorados, descuidados o en abandono, sin mantención; lugares con escasa iluminación y visibilidad, oscuros, sin alternativas de rutas y recorridos fuera de la vista.

También se cuentan los cierros de propiedades o sitios eriazos con falta de delimitación y cierres desprotegidos, con panderetas sin transparencias (muros opacos) en largas extensiones que dan al espacio público, sectores con vegetación sin mantención y descuidada, sectores urbanos con usos de suelo que implican escasa presencia de personas, ya sea comerciales, de servicios, productivos.

### **1.3 La seguridad privada como opción principal ante los efectos de la inseguridad**

En muchas regiones del mundo, el crecimiento de la seguridad privada en las últimas tres décadas ha dado lugar a debates cada vez más numerosos sobre el tema. En Canadá y en Australia se estima la seguridad privada supera a la policía pública en una razón de 2 a 1, en Sudáfrica de 3 a 1 y en los EE.UU. de 8 a 1. Si bien muchas veces se ha intentado una definición, no hay una única definición aceptada por todos los países, ni siquiera dentro de algún país, y el tema continúa siendo debatido en círculos legales, de formuladores de políticas y académicos. Por ejemplo, algunas definiciones incluyen sobre todo profesiones cuya función se parece mucho a la de la policía pública, tales como la de los agentes penitenciarios o la policía militar, o está restringida al número de empleados certificados de la seguridad privada. Estas definiciones tienden a excluir una enorme cantidad de otros cuerpos y agentes que pueden ser clasificados bajo el rubro de seguridad privada, como los vigilantes de entradas, instaladores de alarmas, cerrajeros, investigadores forenses, operadores de circuitos cerrados de televisión (CCTV), e incluso grupos no oficiales de patrullaje de calles, arrestan a los delincuentes, y son mediadores de su propia justicia (Copobianco, 2013).

Además, algunos autores han sostenido que la línea entre lo público y lo privado se difumina cada vez más a medida que los estados continúan contratando servicios de seguridad pública entre la seguridad privada, y la terminología usada para describir la seguridad privada varía.

Entre las varias cuestiones surgidas de la expansión de la seguridad privada, podemos incluir:

- Cómo combatir la exclusión social de los segmentos más pobres de la población, y las desigualdades subsiguientes y la polarización acarreadas por la mercantilización de las prácticas de seguridad;
- Cómo integrar las capacidades y el conocimiento experto de toda la gama del personal de la seguridad privada en esfuerzos más amplios para prevenir y reducir el

delito, y cuál es el mejor camino para conseguirlo (por ejemplo, la prevención del delito, distritos financieros o empresarios, renovación urbana);

- Cuáles son los medios apropiados para regular la industria, desde los enfoques estrechos a los amplios y abarcadores y
- La necesidad de asegurar la responsabilidad, la rendición de cuentas y la transparencia por las ventajas de disponer de una mayor autodirección tienden a estar disponibles principalmente para las grandes empresas y sus clientes corporativos.

Los problemas de inequidad en el acceso a esta seguridad, se manifiesta en las comunidades pobres, en muchos países, tales como Sudáfrica, los ricos tienen seguridad privada y los pobres tienen la policía. Uno de los mayores desafíos es cómo conseguir una mayor autodirección y autonomía en las comunidades pobres para resolver problemas locales de seguridad.

Según Vidaver-Cohen (1998) citados en Copobianco, el impacto de la delincuencia sobre las empresas y las comunidades donde se domicilian puede ser sustancial. Los delitos violentos y la percepción de la delincuencia pueden afectar la capacidad de una empresa para atraer clientes, reclutar y conservar empleados, impulsar el entusiasmo en el lugar de trabajo y asegurar la productividad de sus empleados e incluso, en algunos casos, para seguir en el negocio.

La Encuesta de Delitos contra Empresas Pequeñas llevada a cabo en 1999 por el Instituto Australiano de Criminología y el Consejo de Organizaciones de la Pequeña Empresa y financiado por el Programa Nacional de Prevención del Delito y es la encuesta nacional más amplia sobre pequeñas empresas minoristas hecha hasta la fecha en Australia. Ofrece por primera vez información sobre los costos financieros y el impacto psicológico de la delincuencia experimentado por una muestra de 4000 pequeñas empresas minoristas australianas en todo el país. La encuesta calculó que la delincuencia costó a las pequeñas empresas australianas unos 3200 millones de dólares australianos por año.

Jamaica realizó por primera vez una Encuesta de Victimización a las Empresas en 2002, que consistió en entrevistas cara a cara con 400 empresas jamaicanas y que reveló que el turismo, la agricultura y los servicios financieros eran los sectores comerciales más afectados por el delito. Alrededor del 65% de todas las empresas en la muestra informaron que sufrieron alguna forma de delincuencia durante 2001. El 33% de todas las empresas fueron victimizadas violentamente (robo, extorsión y protección), el 52% sufrió diversas formas de hurtos, el 50% sufrió estafas, y el 7% otras formas de victimización delictiva (World Bank, 2004).

La Encuesta del Delito de la Cámara Británica de Comercio 2004 de casi 3000 empresas en Gran Bretaña halló que dos tercios de las empresas habían sufrido al menos un incidente delictivo en los 12 meses previos. La encuesta reveló también que la delincuencia cuesta a las empresas británicas un promedio de £ 8000 anuales.

En México, Según la Encuesta Nacional de Victimización de Empresas (ENVE, 2012), el costo total a consecuencia de la inseguridad y el delito en unidades económicas representa un monto de 115.2 mil millones de pesos. El promedio por unidad económica es de 56,774 pesos.

En la tabla 1 se visualizan los principales resultados de la ENVE:

Tabla 1: Diversos indicadores de inseguridad en las empresas de México.

	<b>Absoluto</b>	<b>1,389,000</b>
<b>Unidades económicas víctimas del delito en 2011</b>	Tasa por cada 10,000 unidades económicas	3,737
	Porcentaje de unidades económicas	37.4
<b>Delitos 2011 (unidades económicas)</b>	Absoluto	4,324,529,
	Promedio por unidad económica victima	3.1
<b>Cifra negra 2011 (delitos donde no se inició averiguación previa)</b>	Absoluto	3,810,888
	Porcentaje	88.1
<b>Porcentaje de unidades económicas en las que se percibe inseguridad (entre mayo y julio de 2012)</b>	Entidad federativa	76
<b>Percepción de desempeño de la Policía Preventiva Municipal</b>	Porcentaje (muy y algo efectivo)	37.6
<b>Porcentaje de desempeño de la Policía Estatal (entre mayo y julio de 2012)</b>	Porcentaje (muy y algo efectivo)	44.4
<b>Costo total estimado a consecuencia de la inseguridad y el delito en unidades económicas</b>	Absoluto	115.2 mil millones de pesos
	Porcentaje del PIB	0.75
	Promedio por unidad económica	56,774 pesos

Fuente: Encuesta Nacional de Victimización de Empresas, 2012.

De acuerdo a la encuesta, en México , las unidades económicas víctimas de un delito fueron 1,389,000, en promedio por unidad económica hubo revictimización al menos 3.1 veces en el 2011, el 88.1 por ciento de los delitos no se denunciaron, además, el 76 por ciento de las unidades económicas encuestadas percibe inseguridad y el costo estimado a consecuencia de la inseguridad y el delito en unidades económicas es de 115.2 mil millones de pesos, lo que representa el .75 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) (ENVE, 2012).

Según Antonio Gio (2013) la falta de preparación y profesionalización del personal de seguridad que contratan empresas privadas para brindar vigilancia y protección a las dependencias federales, estatales y municipales, es de personas desconocidas, que se encarguen de salvaguardar la integridad física de los ciudadanos, clientes y directivos.

Además, menciona que en comparación con la Zona Norte del estado, donde el número de empresas de seguridad privada es mayor, en el sur existen 15 compañías que ofrecen servicio de vigilancia a instituciones educativas y delegaciones federales, al igual que los empresarios están preocupados por la inseguridad que prevalece en la entidad.

“Hay empresas de seguridad privada que recién abrieron sus puertas y que no cumplen con las normas de operación, es decir, carecen de documentación y de personal debidamente preparado para ejercer esa labor, ya que hay muchas personas que son contratadas pese a tener antecedentes penales, por lo que deben ser clausuradas”, manifestó.

Se supone que es responsabilidad de la Secretaría de Seguridad Pública cerciorar que dichas compañías operen al margen de la ley, ya que la mayoría de los “guardias” portan armamento de uso exclusivo de las corporaciones policiacas y que en sus manos está la seguridad de los ciudadanos.

Advirtió que en la capital del estado existen empresas que ofrecen servicios de seguridad sin contar con la autorización oficial, por lo que deben ser reguladas a la brevedad posible.

Asimismo, hizo un llamado a las empresas para que tengan cuidado al momento de contratar los servicios de seguridad privada, puesto que, no todas te garantizan la tranquilidad.

## **Capítulo II La tienda Liverpool, historia, organización y políticas.**

### **2.1 Los orígenes de la tienda.**

El origen de Liverpool se remonta al año de 1847, cuando el fundador Jean Baptiste Ebrard, instala un cajón dedicado a la venta de ropa en el centro de la Ciudad de México, sin embargo, el origen del nombre en si es en 1872 cuando el mismo Jean Baptiste Ebrard comienza a importar mercancía de Europa embarcada desde el puerto de Liverpool, Inglaterra.

El primer almacén se inaugura en el Centro en la avenida 20 de noviembre, instalándose en él las primeras escaleras eléctricas de la Ciudad de México. La Primera sucursal se inaugura en 1962 en Insurgentes, y en 1965 empieza a cotizar en la Bolsa de valores.

Así, Liverpool se extiende en la Ciudad de México y al interior de la República Mexicana con las siguientes sucursales:

- 1970 Liverpool Polanco, reconocida internacionalmente por su belleza y funcionalidad.
- 1972 Liverpool Satélite, primer Liverpool dentro de un centro comercial (Plaza Satélite).
- 1974 Bodega Tacubaya, primer centro de recepción y distribución de mercancía de Liverpool.
- 1982 Primer Liverpool en el interior de la república, en Villahermosa en Tabasco, dentro del centro comercial Galería Tabasco 2000.
- 1988 Liverpool adquiere Fábricas de Francia
- 1993 Liverpool Santa Fe, primeras escaleras eléctricas en forma elipsoidal en la Ciudad de México, dentro del centro comercial Santa Fe, del cual Liverpool es copropietario.
- 1997 150 años, se inaugura Liverpool Puebla al cumplir la empresa 150 años, con siete almacenes en la Ciudad de México y 21 en el interior de la República Mexicana, dos centros de distribución de mercancía y cinco centros comerciales con un total de 730 locales comerciales.

A partir de 1980 quedó constituida como una sociedad tenedora de acciones que desarrolla sus actividades en tres divisiones principales: la comercial, la inmobiliaria y la de crédito que son apoyadas con una división de servicios.

Es líder en el ramo del comercio en almacenes departamentales en la República Mexicana. Opera 103 almacenes, 74 con el nombre de Liverpool, 23 bajo el nombre de Fábricas de Francia y 6 con la modalidad Duty Free.

La división inmobiliaria de Liverpool administra, es socia, accionista o copropietaria en importantes centros comerciales y mantiene participación en 16 de ellos.

Otorga financiamiento a sus clientes por medio de una tarjeta de crédito (DILISA) -marca propia- la cual es aceptada en cualquiera de los 103 almacenes que operan sin importar el formato del mismo. Adicionalmente opera la tarjeta de crédito (Premium Card), con la que los clientes pueden adquirir bienes y servicios tanto en los almacenes de la cadena como en cualquier establecimiento afiliado a VISA.

Está formada por 21 sociedades con fines comerciales, inmobiliarios y de servicios. Cuenta con una infraestructura de sistemas de manejo y control de compras e inventarios, importación, recepción, almacenamiento, marcaje, paquetería y distribución, crédito, cobranzas, comunicaciones, administración y operación, contratación y capacitación de personal, finanzas y nuevos proyectos.

Liverpool tiene como actividad principal la construcción y operación de almacenes departamentales y centros comerciales en México, además del manejo de su propia tarjeta de crédito.

Max Michel Suberville, durante muchos años el director general hasta su retiro en 2004. Actualmente es presidente honorario de la empresa.

Las actividades de esta área están encomendadas a nueve empresas operadoras, cuyo principal accionista es la sociedad controladora Operadora Liverpool. Estas operadoras tienen a su cargo el funcionamiento de los 14 almacenes en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México así como de los 60 almacenes Liverpool, de los 23 Fábricas de Francia y los 6 Duty Free ubicados en todo México.

La división comercial de la empresa cuenta con más de 4.600 proveedores de tamaño diverso y de una gama de productos muy variados que se categorizan por los departamentos de Muebles, Hogar, Multimedia, Damas, Caballeros, Infantiles y Cosméticos. La dependencia a materias primas no es importante para la empresa debido a que ésta no es productora de bienes sino comercializadora. Sin embargo el abastecimiento de mercancías de los proveedores puede verse afectado por volatilidad en materia prima. Gracias al alto número de proveedores con los que la empresa mantiene relaciones comerciales, no se detecta una dependencia directa con un solo proveedor o con un número importante de los mismos, sin embargo se tiene el riesgo de que algún proveedor de tamaño importante para la empresa deje de surtir su mercancía. Los principales proveedores de la división comercial de la empresa son: *Sony, Nike, Mattel, Estée Lauder, Hewlett Packard, LG Electronics, Samsung, Gabite y Panasonic.*

En 2006 se puso en marcha una asociación con la empresa española Sfera para operar estos almacenes en México.

El área inmobiliaria constituye una fuente importante de ingresos a través de la misma. Mantiene en propiedad almacenes en varias ubicaciones en la Ciudad de México así como en diferentes ciudades del país, con excepción de los almacenes ubicados en Gran Plaza Mazatlán, Mazatlán Centro, León, Tepic, Cancún, Guadalajara Gran Plaza, Orizaba, Guadalajara Centro, Acapulco, Irapuato, F.F. Cd. Juárez, Morelia, Cd. Obregón, Chihuahua, Hermosillo, Chetumal y Parque Delta, que son rentados.

Asimismo, esta área se ocupa de diseñar y realizar las obras de ampliación y remodelación de almacenes, centros comerciales y otras instalaciones. También administran más de 1,200

locales en los centros comerciales con un total de más de 315 mil metros cuadrados de superficie de venta en 16 centros comerciales en administración.

Las inversiones realizadas en los almacenes, aunadas a las realizadas en bodegas y otros edificios de servicios, constituyen reservas de consideración que son fuente de una plusvalía significativa.

El negocio inmobiliario es un importante complemento para la División Comercial por brindar centros comerciales que aportan un mayor número de clientes potenciales para los almacenes departamentales.

Gran parte de las ventas de Liverpool se realizan a crédito, para esto, otorga a sus clientes una tarjeta de crédito que pueden utilizar únicamente para comprar en sus almacenes (DILISA) o una tarjeta de crédito que le permite a los clientes la opción de adquirir bienes y servicios tanto en sus almacenes como en establecimientos afiliados a VISA (*Liverpool Premium Card*).

Dada la importancia que tiene el crédito para el impulso del consumo, Liverpool inició con su primer almacén la actividad de financiamiento a sus clientes. Muestra de lo anterior es el hecho de que el 51.4% de las ventas de la compañía en 2010, son realizadas a través de la tarjeta de crédito DILISA.

La operación de la cartera de crédito de Liverpool ha mantenido históricamente niveles de incobrabilidad bajos, situándose en 2.7% en 2010.

Los meses de más alta operación para Liverpool son los meses de mayo, julio y el último trimestre del año, debido a sus ventas institucionales de estos meses (ventas nocturnas) y, a la temporada Decembrina. Hace frente al flujo de efectivo necesario mediante la reinversión de las utilidades de años pasados, así como a líneas de crédito de corto y largo plazo. Por otro lado los inventarios se incrementan en los meses que se mencionó

previamente con el objetivo de hacer frente a la demanda de cada una de las temporadas. Parte de los inventarios son financiados por nuestros propios proveedores.

Debido a la amplia variedad de productos que la Empresa ofrece a sus clientes, no se tiene identificado algún producto en particular que represente el 10% del total de las ventas consolidadas de Liverpool.

En 2002, surgió el proyecto de la Universidad Virtual Liverpool, como una respuesta a la búsqueda de complementar los proyectos de capacitación para los empleados de la empresa. Se ofrecen las siguientes ofertas educativas:

- ✚ Bachillerato.
- ✚ Licenciatura en administración y ventas.
- ✚ Maestrías en: liderazgo; gestión de la mercadotecnia; finanzas corporativas; administración.
- ✚ Diplomado en desarrollo de habilidades directivas.
- ✚ Especialidad en gestión del capital humano.
- ✚ Especialidad en compras y desarrollo de proveedores.

## 2.2 Estructura orgánica, su misión y visión.

Respondiendo a las siguientes preguntas: ¿Quiénes somos?, ¿Qué hacemos? y ¿Para quienes?, se redactó la misión de la tienda departamental Liverpool en Quintana Roo, quedando de la siguiente manera:

Tabla 2: Misión de la tienda departamental Liverpool.

<b>Misión</b>	
<b>¿Quiénes somos?</b>	Somos la empresa líder a nivel nacional y estatal de tiendas departamentales en constante crecimiento, fundada en 1847, donde Colaboradores, accionistas y proveedores integramos una comunidad, que nos permite realizamos personal y profesionalmente, generando un alto valor económico, con sentido de responsabilidad a nuestro entorno.”
<b>¿Qué hacemos? y ¿para quienes?</b>	Facilitamos a las familias una selección de productos y servicios para el vestido y el hogar que superen sus expectativas de calidad, moda, valor y atención, dentro de un ambiente agradable.

Fuente: realización propia.

Las funciones que por beneficio mutuo la tienda departamental ofrece a sus clientes, donde la ética y el profesionalismo se ponen de manifiesto en la definición de la misión, además, se contesta a las preguntas de la siguiente forma: somos la empresa líder a nivel nacional y estatal de tiendas departamentales en constante crecimiento, fundada en 1847; lo que hace o realiza la tienda y a quienes, es facilitar a las familias una selección de productos y servicios para el vestido y el hogar que superen sus expectativas de calidad, moda, valor y. además, en esa atención oportuna de calidad y calidez, la armonía con que lo integrantes de la tienda cumplen con sus funciones, el crecimiento personal y profesional de la comunidad que la conforman colaboradores, accionistas y proveedores.

La satisfacción de las necesidades de los clientes y el impacto en su bienestar al elegir productos que satisfacen sus necesidades y preferencias, se encuentran los siguientes valores:

### **Valores**

•**Honestidad:** en el contexto de la tienda es cumplir con los principios universales, normas, políticas que se manifiesta en una actitud cordial, amable y de respeto, donde el principal es el cliente y su familia, la honestidad del personal va más allá de identificar lo bueno y lo malo de una actitud, es además, la responsabilidad personal de sentirse bien con su trabajo y con los recursos de que dispone para realizarlo.

•**Calidad:** es hacer bien las cosas bien y a la primera, en este hacer esta además la interacción de calidad, esto es dirigirse a la gente con propiedad, guardando el respeto y atendiendo a cada solicitud del cliente, orientando en su caso, para lograr el objetivo en común, vender los productos y la satisfacción del cliente

•**Equidad:** dar a todos el mismo trato sin importar sexo, religión o estatus social.

•**Trabajo:** se realiza en equipo para aportar y coordinar ideas, trabajo y acciones en conjunto, para el logro del objetivo común.

•**Respeto:** dar y conocer el lugar que las personas y las cosas se merecen.

•**Servicio:** exceder las expectativas del cliente interno y externo.

•**Lealtad:** ser congruente entre nuestras acciones y las responsabilidades propias de la empresa.

**Productividad:** uso óptimo de los recursos para lograr los objetivos.

Tabla 3: Valores, descripción y aportación en la tienda departamental Liverpool.

Valor	Descripción	Aportación
Calidez humana	Se refiere a las nociones fundamentales de igualdad de oportunidades y de derechos humanos entre ellas la equidad	La tienda departamental Liverpool Chetumal, es liderado por personal capaz de llevar a cabo las funciones con calidad en el servicio, sin hacer diferencia en el nivel socioeconómico de los clientes.
Equidad	Juzgar con imparcialidad. Calidad que consiste en atribuir a cada uno a lo que se tiene derecho.	
Liderazgo	Capacidad de un individuo para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado. Dirigente o jefe de un grupo. Persona o equipo que ocupa el primer lugar en una clasificación.	
Honestidad	Honradez, actuar de acuerdo a las buenas costumbres. Incapaz de robar, estafar o defraudar.	Los productos que se ofrecen a nuestros clientes, son el resultado de una planeación y análisis de mercado y tendencia de uso en otras regiones, previa observación de calidad y satisfacción en los clientes, cubriendo las expectativas que impacta en beneficios mutuos. El personal se compromete y todo momento está dispuesto a colaborar para salir adelante y cumplir con los objetivos y metas propuestas.
Solidaridad	Adhesión incondicional a la causa. Entera comunidad de intereses y responsabilidades.	
Eficiencia	Aumento de la productividad con los mismos insumos ó productividad constante con disminución de insumos.	

Fuente: elaboración propia.

La actitud de servicio observada en el personal que labora en la tienda departamental Liverpool, fue esencial para la elaboración de los valores, además, la identificación de ofrecer un servicio de calidad para ser la tienda mejor posicionado en México y Quintana Roo.

La visión manifiesta el futuro deseado y permite ver más allá de lo inmediato. Es un escenario altamente deseado por todos los que pertenecen a este grupo en un determinado tiempo, las expectativas son a mediano y largo plazo. Sin embargo, lo deseado es realista, creíble y atractiva, al igual que en la misión, se expresan los propósitos fundamentales de la tienda departamental Liverpool, debe incitar a sus miembros a ser consistentes, constantes y disciplinados para lograr ese propósito fundamental, en el caso de la tienda departamental Liverpool Chetumal , la visión es la siguiente:

## **Visión**

“Ser la empresa líder en tiendas departamentales de mayor eficiencia, crecimiento, innovación, prestigio, servicio, rentabilidad y adaptación a mercados específicos.”

Para la elaboración de la misión se tomó en cuenta el papel que desempeña la tienda y sus colaboradores, sus funciones esperadas dentro la estructura organizacional en Quintana Roo.

La tienda departamental Liverpool, está integrada de diferentes departamentos, a continuación se mencionan algunas áreas y sub-áreas de la tienda:

Tabla 4: algunas áreas de la tienda departamental Liverpool Chetumal.

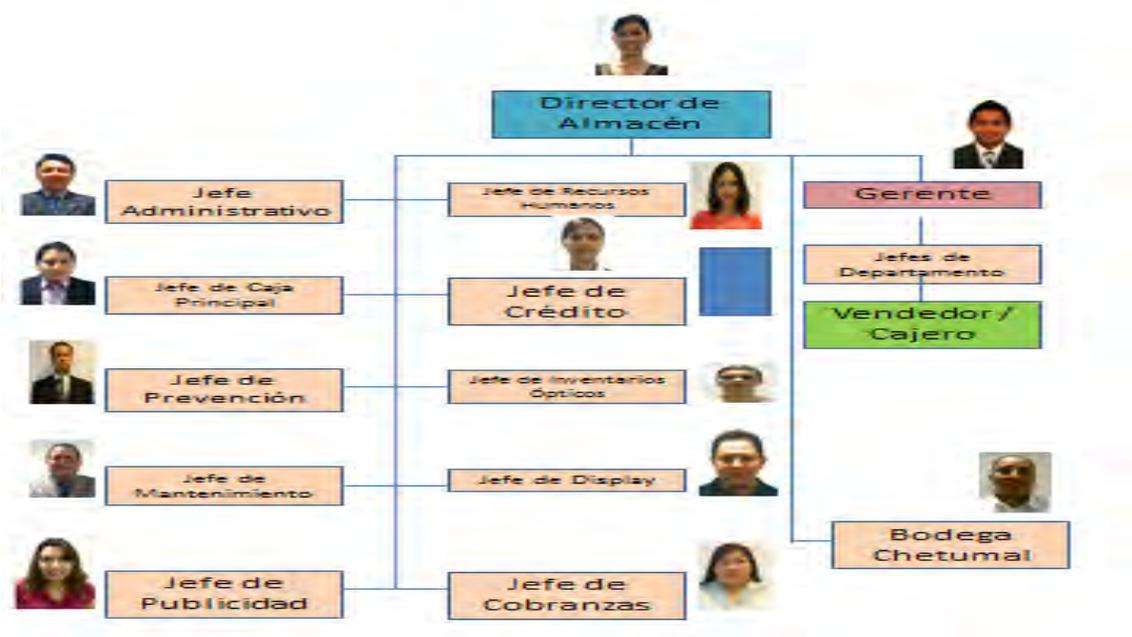
<b>Jefatura del área de niñas</b>	
<b>Colecciones niñas</b>	
<b>Novedades</b>	Niñas
<b>Jefatura del área de niños</b>	
<b>Niños</b>	
<b>Deportivo niños</b>	Niños
<b>Zapatos niño</b>	
<b>Colecciones niño</b>	
<b>Jefatura bebes</b>	
<b>Mesa de bebes</b>	
<b>Mesa de bodas</b>	Bebes
<b>Muebles de bebe</b>	
<b>Infantil</b>	
<b>Jefatura de platería</b>	
<b>Vajillas</b>	
<b>Lámparas/iluminación</b>	Platería
<b>Óptica</b>	
<b>Platería</b>	
<b>Jefatura deportes</b>	

Fuente: elaboración propia.

A continuación se expone la estructura orgánica de la tienda, en la primer imagen se visualiza al director(a) de almacén encargada de toda la tienda junto con gerencia, jefes: administrativos, de recursos humanos encargada de recibir todas las solicitudes de empleo y realizar las llamadas, caja principal encargado de todas las cajas, de crédito encargado de todo su personal que realiza los tramites de tarjetas, de prevención encargado de todos los

de prevención, las medidas de seguridad y primeros auxilios, de inventarios ópticos encargada de todos los inventarios de la tienda y de realizar el procedimiento adecuado para cuando llega mal la mercancía como son los sepros, display, encargado que todos los maniquís de la tienda estén de acuerdo a la temporada y a la promoción, cobranzas encargada de todas cuentas de clientes que están posibles a pasar a buro de crédito. Publicidad encargada de hacer todas las cartulinas correspondientes a cada promoción. . (Ver imagen 1):

Imagen 1:



Fuente: estructura orgánica de Liverpool.

En la siguiente imagen se muestran los(as) jefes(as) de muebles, línea blanca, sábanas y colchas, regalos, etc. (Ver imagen 2):

Imagen 2:



Fuente: estructura orgánica Liverpool.

El grupo de colaboradores, también lo conforma el jefe de operaciones de la Base Chetumal este se encarga de la entrada y salida de mercancía, el supervisor de operaciones, el encargado administrativo, envíos y atención a clientes, áreas neurálgicas en la tienda, estos dos últimos son mancuernas y se encargan de igual forma de la entrada y salida de la mercancía y transferencias que pida como apoyo otra tienda. De igual forma se encargan de la atención al cliente cuando requiere de un servicio a domicilio. (Ver imagen 3):

Imagen 3:



Algunas tareas que se realizan cotidianamente en todas las áreas, son las siguientes:

- Recibir al personal: que todo el personal llegue a la hora de entrada que corresponda para que todas áreas sean cubiertas.
- Revisar avance de ventas diariamente hay una meta de venta esa meta hay que tenerla pendiente de lograrla todos los días para lograr la meta mensual.
- Revisar mercadeo, orden limpieza y resurtido de piso. El mercadeo se refiere a que la mercancía este bien acomodada de acuerdo a los colores de temporada, que todas las áreas este bien limpias y surtidas, que todos los modelos de ropas, bolsas, zapatos, etc., estén exhibidos al público.
- Depurar paqueterías que cuenten con OH y aquellas que excedan 30 días. Hacer acomodo de papeles y desechar lo que no sirve.
- Revisión de bodegas es tener bodegas bien acomodadas, ordenadas y limpias, no tener mercancía rebajada en bodegas.

- Llenado de tarjetas. es el llenado de tarjetas y suma de las ventas de todos los días para saber si lograste la meta de cada mes.
- Revisión de cambios de precio. Algo muy importante, siempre estar pendiente del cambio de precio de toda la mercancía.
- Limpieza y alineación de muebles. Que todos los muebles donde está la mercancía este limpio y en el lugar que corresponde.

También se realizan tareas semanales por parte de personal de la tienda:

- Concluir transferencias y devoluciones el mismo día de su creación .hacer las devoluciones que los clientes nos realizan por algún fallo, nosotros tenemos que realizarla a nuestro proveedor, no dejar que se junten en bodega, siempre realizarle en tiempo y forma.
- Realizar saldos basura pendiente. Este punto se refiere a realizar el papeleo correspondiente para realizar un saldo basura esto se refiere a romper mercancía ya muy dañada que no tiene compostura, esto se realiza siempre con la supervisión de uno de prevención.
- Depurar sepros. Romper papeles de mercancía que nos llega mal y que fue modificada en el inventario para un mejor manejo siempre y cuando ya haya pasado tiempo atrás y la nidificación se haya realizado.
- Depurar negativos. En este punto es el mismo procedimiento que en el anterior. A diferencia que cuando hay negativos es por mercancía que llego mal y no se hizo el procedimiento anterior o que nos fue robada la mercancía.

Las tareas que se deben realizar cada fin de mes son:

- Depurar libreta de reparaciones. Nos dan una libreta para anotar todos los pendientes y esta la debemos de limpiar de pendientes cada mes o cada que sea necesario.
- Entregar arqueos de fondo fijo. Esta se refiere a que cada jefe debe de pasar a sus áreas que tiene a cargo y contar el fondo de cada vendedor para confirmar que este lo tenga completo.
- Comprobar vales de caja pendientes. Estos vales se manejan cuando un vendedor tiene alguna diferencia, el (la) jefe debe de estar pendiente que para la quincena a más tardar este vendedor quede limpio sin ningún pendiente en caja.
- Depurar paqueterías que cuenten con OH y aquellas que excedan 30 días. Es cuando se piden transferencias de otras tiendas como apoyo de mercancía cuando nos hace falta el producto y el cliente lo quiere; se manejan formatos, los cuales se deben depurar cuando ya no es necesario después de un tiempo al igual que los de big ticket.
- Depurar ordenes de Big Ticket (SOMS)

## 2.3 Políticas de la empresa.

Las políticas que todo el personal está obligado a aplicar, se manifiesta en el decálogo, que entre lo más importante se observa en la siguiente tabla:

Tabla 5: decálogo de la tienda departamental Liverpool

<b>Cliente:</b>	<b>El cliente es primero ante cualquier actividad.</b>
<b>Nuestra cultura:</b>	Conozco, vivo y difundo la misión, visión, valores de la empresa y código de ética.
<b>Mercancía:</b>	Conozca a fondo las características y beneficios de la mercancía.
<b>Imagen:</b>	Cuido mi imagen personal y la de mi área de trabajo.
<b>Prácticas de servicio:</b>	Domino y aplico las prácticas de servicio.
<b>Calidad:</b>	Hago siempre las cosas bien y a la primera.
<b>Asertividad y empatía:</b>	Me comunico clara y correctamente y me aseguro de comprender lo que me expresan y esperan de mí.
<b>Compromiso:</b>	Cumplo y supero mis objetivos de contribución.
<b>Bienes y recursos:</b>	Cuido los bienes y recursos de la compañía.
<b>Trabajo:</b>	Aporto y coordino mis ideas, trabajo y acciones en conjunto para el logro del objetivo común.

Fuente: elaboración propia.

Para la empresa, trabajar en equipo divide el trabajo y multiplica los resultados. Son tres las cosas que se les dice a un equipo para ayudarlo a mantenerse unido:

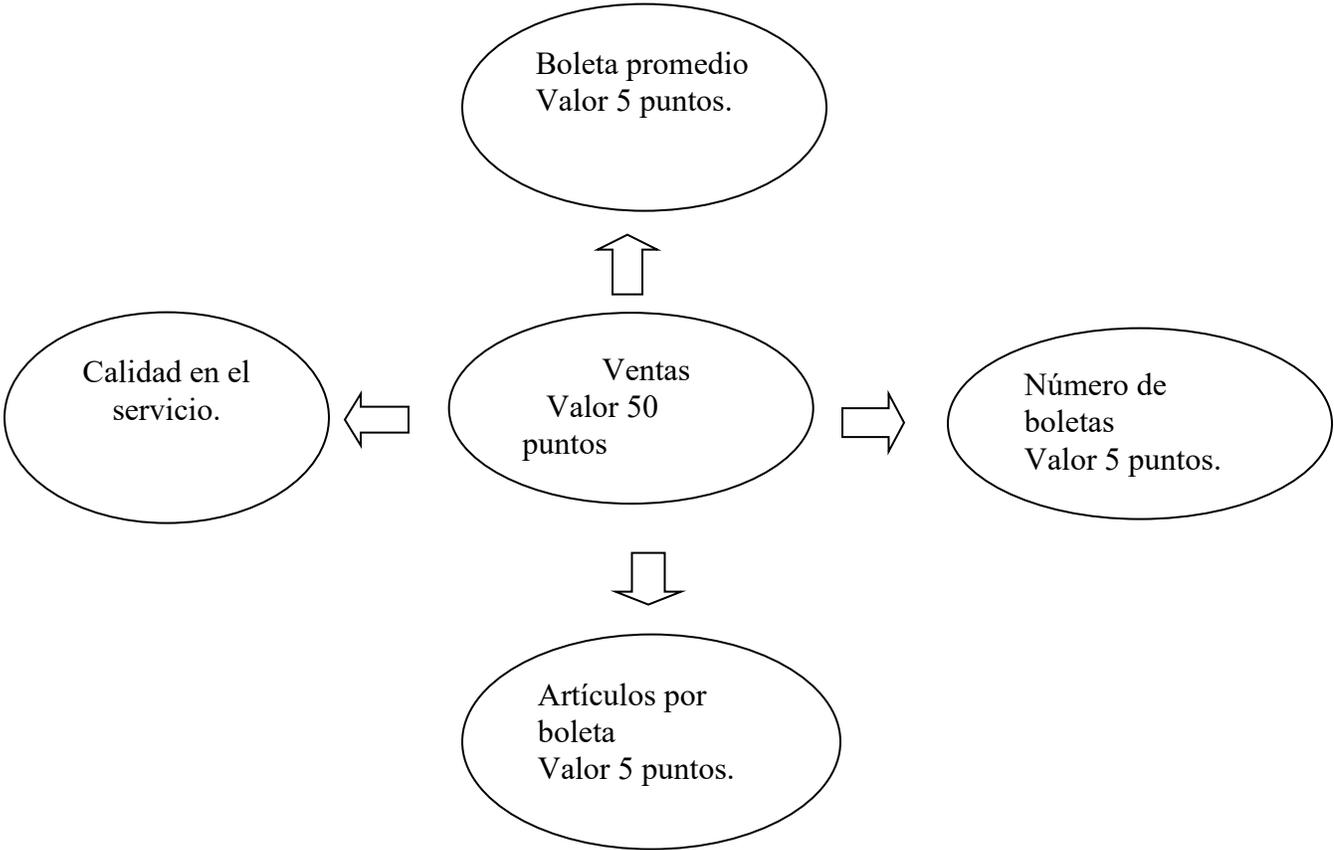
-  cuando algo resulta mal yo lo hice.
-  Cuando algo resulta más o menos bien: nosotros lo hicimos.
-  Cuando algo resulta realmente bien: ustedes lo hicieron.

Es necesario recordar que el éxito es un maratón, no una carrera de velocidad. Los líderes sobresalientes salen de su camino para potenciar el autoestima de su personal. Si las personas creen en sí mismas, es increíble lo que pueden lograr.

Se sigue un modelo de productividad y servicio, el cual es reunirse en equipo desde el inicio de actividades, mantenerse en equipo es el progreso y trabajar en equipo asegura el éxito.

A continuación se muestra un esquema que significa la calificación obtenida de un mes de trabajo, donde la boleta promedio son todos los ticket que hacemos al día los cuales tienen un valor de 5 puntos del 100% si logras obtener todos los ticket que pide la meta, obtienes el 100% de tus comisiones.

Esquema 1: Esquema de productividad del vendedor.



En el esquema también se otra calificación denominada “Calidad en el servicio”, es el servicio que le brindamos a los clientes lo cual también nos califican y este tiene un valor

de 35% el cual igual hay q lograrlo para poder tener tu 100% de tus comisiones, este resultado lo obtiene haciendo una llamada al cliente que tu atendiste realizándole una encuesta sobre el servicio que el vendedor le brindo, y de acuerdo a la respuesta que el cliente de es tu resultado.

El concepto “Ventas”, son todos los productos que vendemos al mes, para poder llegar a nuestra meta que nos ponen mes con mes la cual dependerá del mes en que estemos algunas veces baja y otras altas, y esta tiene como valor el 50% .

En concepto “número de boletas” es más o menos como boleta promedio son los ticket que hacemos por mes, el cual tiene un valor de 5%.

Artículos por boleta: son los productos que vendamos a un solo cliente y entre más producto vendas por ticket mejor resultado puedes tener, con este último completas tu 100% de calificación y obtener tu 100% de tus comisiones de todas las ventas realizadas a la quincena.

En el desempeño diario, hay algunas acciones que se deben realizar, por ejemplo la acción correctiva es tomada para eliminar la causa y evitar que vuelva a ocurrir una no conformidad detectada u otra situación indeseable que afecte al servicio o ponga en riesgo a personas, instalaciones equipos u otros recursos.

La acción preventiva, son las acciones para evitar la ocurrencia de una posible no conformidad que afecte al servicio o ponga en riesgo a personas, instalaciones, equipos u otros recursos.

Siempre es necesario tener una actitud de servicio como vínculo para la atención al cliente, buen ambiente de trabajo, además de un conjunto de condiciones, que permitan un desarrollo profesional

El Código de Ética de Liverpool está basado en 8 valores fundamentales: Honestidad, Calidad, Equidad, Trabajo en equipo, Respeto, Servicio, Lealtad y Productividad.

El propósito del código de ética es dar a conocer a los consejeros, funcionarios y colaboradores sus compromisos de carácter ético hacia la empresa, sus accionistas, clientes, proveedores, acreedores, competidores y hacia las comunidades en donde la tienda tiene presencia.

Liverpool preocupado por el bienestar de sus empleados fue la primera empresa mexicana en firmar un acuerdo con el Instituto Mexicano del Seguro Social para fomentar en todos los centros de trabajo la prevención, detección y control de enfermedades para fortalecer el cuidado personal de sus empleados.

En el 2011 se llevó a cabo en las instalaciones del Corporativo una feria llamada Ciudad Salud, en donde especialistas realizaron estudios médicos y brindaron información con el fin de reforzar la conciencia sobre la importancia del cuidado de la salud.

Con estas acciones Liverpool se encuentra a la vanguardia en el cuidado de la salud de sus colaboradores y familiares fomentando un cambio hacia una cultura preventiva y generando una opción más para mejorar su calidad de vida.

Liverpool consciente de su responsabilidad y, en apego a ello, ha desarrollado una serie de iniciativas en materia de calidad de vida en la empresa, ética empresarial, vinculación de la empresa con la comunidad y cuidado y preservación del medio ambiente.

En el ámbito de Responsabilidad Social las acciones realizadas, están apegadas a los cuatro pilares sugeridos por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI):

-  Calidad de vida en la empresa
-  Ética empresarial
-  Vinculación de la empresa con la comunidad

## Cuidado y preservación del medio ambiente

Para incrementar la productividad a través del desarrollo profesional de sus colaboradores, en el año 2000 creó el Instituto de Formación Liverpool, que es la primera universidad virtual corporativa en México.

La Universidad Virtual Liverpool (UVL) ha hecho importantes aportaciones al crecimiento personal y profesional de nuestra gente al desarrollar programas que promueven el talento y dotan de valiosas herramientas en temas estratégicos como servicio al cliente, manejo de mercancías y habilidades específicas para apoyar el crecimiento de ventas y servicios.

En concordancia con los retos actuales, como lo es la preservación del medio ambiente, así como la optimización de los recursos naturales, una de las prácticas con las cuales Liverpool demuestra su respeto al medio ambiente, evitando la generación de desperdicios, reaprovechando recurso, así como la promoción de productos naturales.

Liverpool ha desarrollado e implementado diversas acciones para educar y crear conciencia sobre la importancia del reciclaje y el re-uso de materiales, dentro de las cuales destacan las siguientes:

-  Reciclaje de toner
-  Instalación de equipos multifuncionales ahorradores de energía
-  Control de impresiones para ahorrar papel
-  Uso de equipo de limpieza de alta tecnología, que disminuye el consumo de agua y químicos
-  Recolección de aceite comestible en restaurantes
-  Proceso de migración a mingitorios ecológicos
-  Reciclaje de pilas
-  Bolsas biodegradables y bolsas de tela

Calidad en la Atención al Cliente:

Cuando se realiza una venta, no sólo se venden productos y servicios comerciales, también se venden ideas, valores, actitudes, etcétera. En las empresas el óptimo funcionamiento está en relación directa con el desempeño y actitudes del personal. Si contesta afirmativamente todas las preguntas del siguiente cuestionario, no necesitará de una nueva estrategia.

Es indispensable prestar atención a las señales que transmite paulatinamente el mercado, es decir, conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, para ello tome en cuenta los siguientes aspectos:

- Analizar quejas y felicitaciones comunes: ¿Qué dicen los clientes sobre el servicio que reciben comúnmente? ¿Indican cuáles son sus expectativas, es decir, la atención que esperan recibir, la variedad de productos que esperan encontrar, etcétera?
- ¿Existen datos sectoriales sobre las necesidades del cliente y el rendimiento del sector? ¿En qué posición estaría su negocio si sus clientes lo evaluaran con respecto a la competencia en cuanto a calidad en atención al cliente, calidad y variedad en los productos, etcétera?
- El personal y su familia son clientes de los servicios de su negocio, y pueden ser una nueva y valiosa fuente de datos para compararlos con los obtenidos del cliente "real".
- El personal a cargo de la atención al cliente necesita saber lo que puede hacer para satisfacerlos y, especialmente, para recuperar a los insatisfechos. No olvidar que se es el responsable de que el personal tenga claras las políticas de atención al cliente y sobre todo, de hacer que se cumplan.

Es muy importante saber lo que hacen sus competidores, conocerlos más de cerca le permitirá saber cuáles son los aspectos que sus clientes consideran más importantes. Para conocer a su competencia, aquí le hacemos algunas recomendaciones y si desea realizar un

análisis más profundo le sugerimos consultar el manual de Análisis de la Competencia que ofrece Secofi.

Visitar comercios similares y observar qué es lo que la gente compra, qué es lo que más les gusta de lo que compran y por qué lo compran.

Otra estrategia es utilizar los servicios o productos de los competidores y así saber en qué áreas destacan, qué puede hacer para ponerse a la altura o mejor aún, superarlos.

Aspectos como el calor humano, la amabilidad, la accesibilidad, la respuesta inmediata y el trato personalizado son puntos importantes que inciden en la buena marcha del negocio.

Estos aspectos materiales y humanos pueden dividirse en:

Producto, ambiente, conocimientos, sistemas de entrega, actitudes, sistemas de personal.

- **Producto:** Tomar en cuenta la calidad de las mercancías, ya que algunos clientes prefieren pagar un poco más a cambio de productos con mayor calidad. Para evaluar lo anterior, preguntarse: ¿Cuál es el servicio más adecuado que prefieren mis clientes potenciales y qué lugar ocupó ante mis competidores?
- **Ambiente:** Un examen objetivo debe tratar de definir y comprender el impacto del entorno en la decisión del cliente. Para ello, tome en cuenta aspectos como: calidad del mobiliario, combinación de colores, iluminación, zona de atención y de tránsito para los clientes, facilidades para encontrar lo que se busca, barreras entre el cliente, el personal y los productos, estacionamiento, tiempo de espera para recibir atención o pagar, limpieza y orden, material de promoción y confort.
- **Conocimientos:** La falta de técnica o conocimientos provoca rechazo inmediato por parte del cliente y si no siente confianza en la persona que lo atiende, perderá confianza en la organización.
- **Sistemas de entrega:** Considere que el empaque, embalaje, almacenaje, distribución, transporte, información, sistemas de pedidos y facturación deben estar pensados para satisfacer al cliente.

- Actitudes: El personal, aunque esté perfectamente preparado en conocimientos, puede carecer del deseo de prestar un buen servicio al cliente. El mal servicio provocará un alejamiento o pérdida de los consumidores.
- Sistemas de personal: Sistemas como el reclutamiento, selección, capacitación, etcétera, deben estar planeados para coadyuvar a la prestación de un buen servicio. Este punto es esencial para cualquier negocio, aun cuando éste sea pequeño.

## **Capítulo III Licenciatura en Seguridad Pública y desempeño profesional.**

### **3.1 El capital social y humano**

Es de vital importancia que las regiones de México desarrollen sus capacidades al igual que en otras latitudes, para lograr este objetivo la educación es el medio idóneo ya que permite potenciar las capacidades de su gente en el espacio local, en este sentido, la Universidad es un nicho cultural donde jóvenes y maestros comparten e interactúan en la adquisición del conocimiento, el cual será de beneficio para la colectividad.

La materia prima para construir capital social existe en todas las sociedades del mundo, con las particularidades propias de cada cultura. Todas las personas lo usan en sus estrategias y en la satisfacción de las necesidades económicas, sociales y afectivas. En todas las sociedades existen la habilidad de trabajar en equipo, la ayuda mutua basada en una identidad compartida, y la capacidad de articular organizaciones para el logro de ciertas metas comunes a las colectividades y grupos sociales involucrados. Pero también existen, en un mismo medio social, normas culturales informales que responden a lógicas y modos diversos y hasta contradictorios con este impulso asociativo (Ocampo, 2008).

Según Ocampo (2008), el término “capital social” fue reincorporado al léxico de las ciencias sociales por James Coleman en los años ochenta y alude a la capacidad de las personas de trabajar en grupo. El autor considera preferible definir el concepto en sentido amplio y emplearlo en todas las situaciones en que la gente coopera para lograr determinados objetivos comunes, sobre la base de un conjunto de normas y valores informales compartidos. Actualmente, muchos consideran que el capital social es un componente fundamental, tanto para el desarrollo económico como para la estabilidad de la democracia liberal.

Y precisamente es de lo que adolece México, trabajar en equipo, en este sentido la empresa pone énfasis en los diferentes cursos, el avanzar todos en equipo y de manera continua, a la par del desarrollo personal, que cada individuo por su parte colabora, esperando en este

contexto de la tienda, dar un servicio de excelencia y que los productos de calidad ofrecidos sean los que satisfagan las necesidades del cliente.

Para lograr lo anterior, además de trabajar en equipo, se necesita capital físico, considerando a todo aquel material o espacio idóneo que proporcione estabilidad, confort, confianza y comodidad en las personas que nos visitan diariamente, en la sucursal Chetumal el capital físico lo componen todo el inmueble, que como se mencionó anteriormente es rentado, sin embargo esto no es limitante para no estar siempre en constante mejora de los espacios físicos, ya sea renovando, cambiando siempre de acuerdo a las exigencias y necesidades del cliente.

El capital humano, y aquí en lo particular entra la universidad y la carrera de seguridad pública en mi caso, es la gama de materias del programa de estudio que se pone de manifiesto en el desempeño profesional, con un elevado sentido ético y de respeto a las personas, velando por los intereses tanto individuales, de la empresa y de los clientes, que son la sociedad en general, es evidente que la apertura es con beneficios mutuos, donde la satisfacción del cliente, la ganancia de la tienda y los salarios y comisiones de los empleados convergen en un espacio mismo, la tienda Liverpool Chetumal.

### 3.2 Plan curricular de la Licenciatura y áreas de aplicación de conocimientos.

La Licenciatura en seguridad pública se compone de materias que conforman cuatro bloques:

- Asignaturas generales (AG)
- Asignaturas divisionales (AD)
- Asignaturas de concentración Profesional de Seguridad Pública (ACPSP)
- Asignaturas de apoyo (AP)

En cada bloque hay un número de materias que cumplen con un objetivo específico:

AG	AD	ACPSP	AP
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lógica</li> <li>• Escritura y comprensión de textos</li> <li>• Matemáticas</li> <li>• Métodos y técnicas de investigación</li> <li>• Seminario de problemas regionales</li> <li>• Epistemología</li> <li>• Ética</li> <li>• Inglés (varios niveles)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción al estudio del derecho</li> <li>• Introducción a la sociología</li> <li>• Introducción a la psicología</li> <li>• Introducción a la economía</li> <li>• Metodología de investigación en las ciencias sociales</li> <li>• Introducción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geografía y cartografía</li> <li>• Urgencias medicas</li> <li>• Calidad en el servicio</li> <li>• Temas selectos de seguridad</li> <li>• Acondicionamiento físico</li> <li>• Psicología del tiempo libre</li> <li>• Práctica docente</li> <li>• Defensa personal</li> <li>• Sistemas de información geográfica</li> <li>• Leyes y reglamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fut bol</li> <li>• Basquet ball</li> <li>• Ajedrez</li> </ul>

	a la filosofía	policiales	
--	----------------	------------	--

Fuente: elaboración propia.

Cada una de las materias aporta un número de créditos, los cuales al final deben sumar 341 créditos para acreditar el programa de estudios de la Licenciatura en Seguridad Pública.

Como se puede apreciar en la tabla, las asignaturas generales pueden ser de aplicación diversa, desde proveer de elementos de juicio en el desarrollo de las otras materias que integran el plan, hasta la aplicación misma en el ámbito profesional, en este último caso, mencionare aquellas, que de este bloque de asignaturas, más aplico los conocimientos adquiridos.

En el reporte de actividades diarias, semanales y mensuales, es necesario redactar de manera coherente y con secuencia de las actividades realizadas, para lo cual se hace necesario aplicar los conocimientos de escritura y comprensión de textos, la cual facilita el uso de la gramática, especialmente en la facilidad de poder hacer el reporte, lo que disminuye tiempo en esta actividad, además en el mismo acto se hace uso de la materia de lógica, ya que en ocasiones es necesario argumentar con preposiciones validas algunas actividades que se han dejado de hacer por motivos justificables.

Continuando con las asignaturas generales, las matemáticas es sin duda una de las materias que más se utilizan, en la transacción de efectivo cuando el cliente decide realizar un pago con tarjeta, siempre es de vital importancia que se verifique la cantidad exacta al cobrar, de lo contrario, se da una mala imagen en la preparación del personal que redundo en una mala calidad en el servicio al cliente, además, puede ser que se devuelva al cliente más de lo que debe ser su cambio, en este caso, al final en el corte de caja el vendedor es el responsable de cubrir los faltantes, vía efectivo o descuento de su ingreso quincenal.

La materia de Ética, permite distinguir entre lo que está bien o está mal, en el desempeño profesional, en varias ocasiones se enfrenta uno con alternativas no honestas de lograr un

beneficio personal a costa de otros, en el caso de la tienda y como vendedor por ejemplo, podemos ofrecer un producto, tal vez por sus características, no apto para ciertas personas, aun sabiendo que no le será útil, en este caso lo ético es dar la información al cliente con la verdad, y que el cliente decida a pesar de tener ese conocimiento de causa, de no hacer esta acción, se corre el riesgo de poner en falso el nombre de la tienda y de su personal, ya que en una mala acción se generaliza a todos quienes conforman el equipo.

No son pocas las ocasiones que nos visitan personas extranjeras, y que por naturalidad se expresan en un primer momento en su idioma, en este caso la materia de inglés en sus distintos niveles, nos da la oportunidad de comunicarnos con las personas y dar la información correcta a sus dudas sobre la selección de algún producto, a pesar de que hay personal contratado con las habilidades correspondiente al dominio de ese idioma.

En el rubro de las asignaturas divisionales, la introducción a la economía nos permite tener una visión de los tiempos con más demanda de nuestros productos, y que tipo de productos son los que más se venderán en determinadas épocas del año, lo cual permite tomar las previsiones necesarias para surtir o para no hacerlo, además de que permite planear y coadyuvar con los jefes de los diferentes departamentos en el mejoramiento de la oferta de la tienda.

La introducción al derecho provee del conocimiento básico de que es un delito, una falta administrativa y a que autoridad es la competente para hacer la tramitología, no son pocas las ocasiones que individuos tratan de sustraer mercancía sin efectuar el pago correspondiente, lo cual amerita llamar al 066 para que la autoridad se haga cargo del asunto, sin embargo, la sociología nos da una visión más amplia y crítica, y da los elementos de juicio para que el evento se solucione entre las partes de conflicto, ya sea mediante el pago de los productos, si no cuenta con el dinero, llamar a un familiar que responda, dejando como última opción el llamar a las autoridades, lo anterior no es con el fin de incrementar la cifra negra del delito, sino en llegar a un arreglo mutuamente beneficioso.

La introducción a la psicología, es muy importante ya que el entender que todos los individuos somos por naturaleza diferentes, por lo que es necesario la ser abiertos al dialogo, a la comprensión, para dominar distintas situaciones de stress y poder trabajar bajo presión en determinadas temporadas de altas ventas, pero también de más trabajo.

La materia de urgencias médicas forma parte de las asignaturas de concentración profesional de seguridad pública (ACPSP), es importante que para cualquier incidencia donde está en riesgo la vida de una persona, y la intervención de alguien con conocimiento en la materia, por ejemplo en un atragantamiento, algún cliente con epilepsia, alguna caída en las escaleras, etc.

La calidad en el servicio es otra materia de ACPSP, la cual es da las herramientas y conocimientos necesarios para satisfacer al cliente en sus necesidades de selección en el producto, en la atención prestada y en el mismo trato, al dirigirse al cliente y en la consideración de que es la persona más importante en el lugar.

De la mano esta la psicología del tiempo libre, en las ocasiones de stress laboral y con la cooperación y solidaridad en equipo, se pueden sacar adelante las metas de venta o de las actividades programadas, además de aprovechar al máximo el descanso en disfrutar el tiempo con la familia. Tiempo de calidad en lugar de cantidad de tiempo.

La materia de práctica docente permite que en cualquier presentación del equipo, sea la persona idónea para presentar los proyectos o los resultados del trabajo, al tener un dominio del tema y la claridad de los conceptos, así como la facilidad de expresión tanto oral como corporal, aprendidas en el curso de esta materia.

### **3.3 Experiencias en la tienda Liverpool.**

Mi desempeño profesional en la tienda surge como una necesidad de incorporarme al campo laboral, por lo tanto, al ingresar primero estuve en el departamento de perfumería, donde la función principal es dar la atención adecuada al cliente con amabilidad y cortesía teniendo en cuenta que su compra redonda en mayores beneficios para la tienda y para los vendedores en general.

En este momento, estoy en el departamento de bolsas, ahí hay un poco más de trabajo porque tengo que estar pendiente de toda la mercancía que está a mi cargo, debo observar bien a todo cliente que entre y si se ve sospechoso tengo q andar tras de él para evitar q se lleve alguna mercancía sin pagar, aquí puedo manifestar que convergen algunas materias que están el programa de licenciatura y algunos conceptos como seguridad y prevención.

Otra función especial es identificar la autenticidad de las tarjetas de crédito, esto para no ser víctimas de estafadores profesionales como clonadores de tarjetas de crédito, al igual, especial atención merece las medidas de seguridad para verificar billetes, ya que han sido múltiples las ocasiones en que los vendedores han sido sorprendidos por personas que se dedican a pagar con billetes falsos.

Otra función importante es la que realizo cuando llega mercancía, ya que tengo que estar pendiente que todo llegue bien y evitar malos entendidos con compañeros que laboran en la misma área. Igual una de mis obligaciones es no moverme de mi área para evitar todos estos percances con clientes que al final siempre tienes que tratar bien para un mejor servicio.

Los valores fundamentales de nuestra organización son la honestidad, la integridad, el respeto, el servicio, la calidad, la equidad, la lealtad, la productividad, la creatividad y el trabajo en equipo.

Los valores antes mencionados son los pilares que han mantenido un crecimiento de la empresa en México, además, el compromiso y la responsabilidad, todos los integrantes de este equipo tenemos en cuenta que al crecer la empresa crecen todos sus miembros y es una oportunidad para poder dar una buena calidad de vida a la familia.

La carta presentación para los clientes, proveedores, acreedores, competidores y autoridades son la conducta de cada uno de los empleados de Liverpool, ya que representa en muchas ocasiones los valores y la manera de actuar de toda la empresa, por lo que cada uno debe conducirse en su actividad personal, laboral y profesional de forma leal, respetuosa, diligente y honesta y con base en los valores y principios éticos descritos en el código de actuación.

No debe existir discriminación por razones de género, preferencia sexual, estado civil, edad, religión, raza, capacidad física, preferencia política o clase social, este es un principio fundamental y donde la empresa respeta los derechos de los trabajadores de acuerdo a los lineamientos establecidos por las leyes en la materia y disposiciones generales, además nuestros clientes son tratados con respeto y sin hacer diferencia por su aspecto físico o social.

El acoso queda particularmente prohibido y condenado, por el daño moral que causa a quienes lo experimentan, quienes son víctimas tienen toda la libertad de acudir con las autoridades competentes con el fin de hacer valer sus derechos y evitar que estas prácticas se expandan, ya que es un obstáculo de crecimiento de la empresa por la mala imagen que da a los consumidores.

Los proveedores y acreedores son considerados socios comerciales. En todas y cada una de nuestras relaciones comerciales deberán prevalecer los valores de honestidad, equidad y beneficio mutuo, solo de esta manera se puede crecer en equipo y en coordinación, no hay competencia desleal ni ventajas ilegales, todos son libres de elegir con quien competir y con quien aliarse.

Los accionistas tienen el firme propósito de generar rendimientos en beneficios de todos, protegiendo e incrementando el valor de inversión, mediante el uso adecuado de los recursos de la empresa, se fomenta la competencia leal, vigorosa y equitativa, siempre con base en los méritos de productos y servicios.

Se respeta el entorno ambiental, las costumbres y la sociedad de las comunidades donde la tienda tiene presencia. En la operación se observan las leyes y reglamentos y se procura el uso de materiales y sustancias no tóxicas y/o biodegradables que contribuyen al bienestar de nuestra comunidad.

Existe la igualdad de oportunidades, ofreciendo crecimiento en el empleado, a las personas igualmente calificadas, sin distinguir en razón de género, preferencia sexual, raza, religión, edad o cualquier otro factor distinto a las calificaciones comerciales, técnicas o profesionales.

## **Capítulo IV Medidas de seguridad como prevención situacional**

### **4.1. Medidas de seguridad generales**

En vista de la inseguridad a que se enfrentan día a día los establecimientos comerciales, y teniendo como objetivo reducir las oportunidades de ser víctimas de algún delito, donde el delito puede ser de diversa índole, desde la sustracción de mercancía hasta la falsificación de billetes o la clonación de tarjetas de crédito, se proponen las siguientes medidas de prevención en el establecimiento comercial.

Recomendaciones generales:

Es recomendable no esperar a sufrir un robo para adoptar medidas de seguridad. Sin embargo, hay que adecuar la prevención al tipo de comercio o establecimiento y debe optarse por una selección ponderada de los medios o medidas de seguridad lógicas. En este caso, la tienda Liverpool Chetumal, se ubica al interior de la Plaza las Américas, cuenta con tres entradas principales para el acceso de clientes y una especial para el acceso del personal que labora en la tienda y recibir candidatos a vacantes, así como proveedores de mercancía.

En el caso de las entradas a clientes, dos están en la periferia de la tienda, dando a los estacionamientos de la Plaza, el restante (el más concurrido), da hacia el interior de la Plaza. Como información adicional, se cuenta con seguridad propiamente de la administración de la Plaza, además, la tienda tiene su propio personal de seguridad, el cual está distribuido al interior de la tienda, y de vez en cuando hay recorridos por parte de la Policía Estatal y Municipal en la periferia de la Plaza las Américas.

La Confederación Española del Comercio (2012) hace mención que en los diferentes tipos de establecimientos comerciales, existen diversos sistemas de seguridad que pueden aplicarse en el interior, en el perímetro y en los accesos.

Resulta necesario llevar a cabo un estudio para identificar las medidas de seguridad aconsejables y para delimitar el área de seguridad, objeto de protección, identificando los puntos débiles y suprimiendo, en la medida de lo posible, accesos secundarios.

Atendiendo a la recomendación, el punto débil identificado es el más concurrido, es decir el acceso que da al interior de la plaza, por lo tanto es de vital importancia reforzar esta entrada no solo con personal de vigilancia, sino haciendo uso de las nuevas tecnologías como pueden ser cámaras de vigilancia y detectores de metales, sin necesidad de darel aviso por medio de sonidos, si aprovechar esta tecnología para dar seguimiento a personas sospechosas desde un centro de comando, reforzando en horarios pico.

Las medidas de prevención contribuyen a mejorar de forma notable la seguridad del establecimiento y a facilitar las tareas posteriores de investigación de los delitos. En el establecimiento, se debe delimitar claramente las zonas de venta, a las que el público tiene libre acceso, y las zonas privadas, donde está restringido el paso de personas ajenas al establecimiento; en este sentido, la tienda necesita ser redistribuida en cuanto a la mercancía que ofrece, aquellos productos pequeños y de fácil ocultamiento necesitan ser trasladados a zonas internas de la tienda, donde estén distribuidas espaciosamente y con cámaras enfocadas a esas áreas, evitando puntos muertos de vigilancia. Es necesario adicionalmente, que los códigos de mercancía estén activados con un chip detector que se desactive en caja solamente cuando el cliente ha pagado por él.

Como se mencionó, la buena adecuación de medidas de seguridad contribuye a que las autoridades, en caso que se requiera, puedan comprobar la probable responsabilidad de una persona fehacientemente, y de esta manera coadyuvar en la administración de justicia de manera eficiente, aportando las pruebas que así lo demuestren.

El uso evidente y habitual de medidas de seguridad desmotivan al posible delincuente y hacen que éste se lo plantee antes de cometer el delito. La instalación del sistema de seguridad no es, en sí misma, suficiente. Además, es preciso que, tanto el propietario del establecimiento como los técnicos de la empresa de seguridad, lleven a cabo

comprobaciones periódicas así como el mantenimiento y revisión adecuados de sus componentes, para garantizar su buen funcionamiento.

Es conveniente que el comerciante revise periódicamente los detectores volumétricos del sistema de alarma. Los delincuentes, en horario comercial y con el establecimiento abierto al público, colocan de forma discreta, una lámina de plástico transparente encima de los detectores, difícil de detectar a simple vista. Esto hace que los detectores no funcionen correctamente y que los delincuentes puedan aprovechar el horario de cierre del establecimiento para acceder sin ser detectados por el sistema de alarma. En estos casos no hay que tocar nada ni comentarlo con nadie y se debe avisar a los agentes de seguridad.

Toda medida que implique pérdida de tiempo para el delincuente significa un aumento de la posibilidad de detección y de respuesta adecuada ante el delito.

## 4.2. Medidas de seguridad de los productos comercializados

En relación con los productos o mercancías del establecimiento hay que tener en cuenta que:

- ✚ Es recomendable instalar sistemas de protección mecánicos o electrónicos en los artículos que están en venta.
- ✚ Los objetos pequeños, pero de valor económico elevado, deben exhibirse dentro de escaparates o vitrinas cerradas con llave y ésta debe estar en todo momento en posesión del personal del establecimiento. En caso de tener objetos expuestos en funcionamiento, por ejemplo ordenadores portátiles o teléfonos móviles, átelos con un cable de acero o similar a la mesa o expositor.
- ✚ Evite concentrar objetos de gran valor en una misma zona y manténgalos fuera del alcance del público. Tampoco los sitúe cerca de los accesos del establecimiento.
- ✚ A veces la distribución de los artículos según estrategias de merchandising no coincide con la distribución según estrategias de seguridad. Habría que encontrar un equilibrio entre ambos aspectos.

### 4.3. Medidas de seguridad en el desarrollo de la actividad comercial

Las medidas a tener en cuenta son:

- ✚ Observe si hay personas que permanecen en actitud vigilante, sospechosa o que toman nota de sus movimientos. Haga lo mismo con personas que entren en su comercio curioseando, haciendo preguntas y sin muchas intenciones de comprar.
- ✚ Desconfíe de las personas que entren en el establecimiento con un casco de moto puesto, ya que se trata de una práctica habitual para cometer robos en establecimientos comerciales en áreas metropolitanas.
- ✚ También debe estar alerta cuando entren en el establecimiento grupos numerosos. Éstos pueden actuar de forma coordinada para cometer delitos. Igualmente, preste especial atención cuando el establecimiento se encuentre lleno de clientes, ya que los delincuentes aprovechan esta situación para cometer hurtos.
- ✚ No acumule dinero en las cajas registradoras. Fije una cantidad y vaya retirando el exceso reservando lo necesario para garantizar el cambio. Deposite el dinero en un lugar seguro, caja fuerte o similar. Haga lo mismo con objetos de valor que tenga que dejar en el interior del establecimiento.
- ✚ Cuando retire dinero de la caja registradora, cierre la puerta de acceso al establecimiento. Realice esta acción en diferentes horas de manera aleatoria.
- ✚ No espere a cerrar la caja a última hora, antes del cierre del establecimiento. Es conveniente hacerlo acompañado y en un lugar donde el público no pueda verlo.
- ✚ Asegúrese de que no ha quedado nadie ajeno al establecimiento en su interior (lavabos, almacén, oficina, etc.) antes de cerrarlo, tanto al mediodía como por la noche.

- ✚ Si ha sido víctima de un delito o de un intento de delito, por ejemplo una estafa, avise a los agentes de seguridad y a los comerciantes de los alrededores, asociación, gremio, etc. para que estén precavidos. De esta manera se producirá una reacción inmediata y se podrán evitar hechos ilícitos similares a otros comerciantes.

#### 4.4. Medidas de seguridad en la gestión de fondos y sistemas de pago

La gran mayoría que es cliente de la tienda departamental Liverpool, tiene una forma de pago por medio de tarjetas de crédito y débito, esto implica tener conocimiento sobre medidas de seguridad que garanticen los fondos de la tarjeta, algunas medidas se citan a continuación:

- ✚ Hay que controlar rigurosamente las ventas con tarjetas, para evitar el uso de tarjetas sustraídas o duplicadas.
  
- ✚ Recuerde que las tarjetas son de uso personal e intransferible.
  
- ✚ Hay que sospechar de personas con un aspecto físico que nos pueda hacer pensar en un intento de camuflar su imagen. Estas personas conocen la existencia de sistemas de seguridad con cámaras e intentan evitar su identificación.
  
- ✚ Se debe desconfiar de las compras compulsivas o muy abundantes donde sólo se prima el valor de los objetos y no sus características, así como de las compras importantes en días sucesivos.

Cuando el pago se realiza con tarjeta, se debe de asegurar de que la tarjeta no haya caducado y que esté firmada por su titular, se debe desconfiar si se detecta manipulaciones en la zona de la firma, además, el titular está obligado a identificarse mediante un documento oficial que acredite su identidad y hacer la comprobación con el documento en la mano, de manera correcta y sin dudas.

A veces por ser atento en la atención al cliente se olvida comprobar si la fotografía, la firma y la identidad son del titular. En caso de que una tarjeta ya comprobada no permita realizar la operación de compra, el comprador puede facilitar otra, entonces habrá que volver a comprobar los datos.

## **Conclusiones**

Se pretende que la inseguridad de las empresas sea minimizada a través de la implementación de ciertas medidas situacionales, en la adopción de estas medidas se encuentra el éxito o fracaso de ser víctima o no, como se mencionó en el apartado correspondiente, en México, las unidades económicas víctimas de un delito fueron 1,389,000, en promedio por unidad económica hubo revictimización al menos 3.1 veces en el 2011, el 88.1 por ciento de los delitos no se denunciaron, además, el 76 por ciento de las unidades económicas encuestadas percibe inseguridad y el costo estimado a consecuencia de la inseguridad y el delito en unidades económicas es de 115.2 mil millones de pesos, (ENVE, 2012).

De acuerdo a lo establecido en las propuestas y en congruencia con la misión y visión de la tienda departamental Liverpool, es recomendable instalar sistemas de protección mecánicos o electrónicos en los artículos que están en venta, de esta manera los posibles delincuentes se ven reducidos y limitados en sus capacidades, al deducir que la probabilidad de ser capturado en el acto aumenta, disminuye sus intenciones de querer obtener una ganancia, que sería mínima al comparar con los costos de sus actos.

Por supuesto que estas medidas situacionales, son la mejor respuesta que las empresas pueden aplicar, sin embargo y en congruencia con las empresas socialmente responsables, es necesario que en coordinación con el gobierno, se apliquen medidas de prevención primaria, es decir, disminuir las desigualdades sociales a partir de la provisión de servicios básicos como son la vivienda, salud, educación y empleo, este tipo de medidas en un estado democrático es responsabilidad de todos, en donde sector privado, sector público y organización civil deben unir fuerzas para aplicar acciones más congruentes con el discurso oficial, el tema de la seguridad no es un tema de más y mejor aplicación de la fuerza, es tema de solidaridad social, de aplicación de la inteligencia en los problemas que más aquejan a la sociedad en estos momentos de crisis, más que reformas a la leyes penales, se

requiere la aplicación de las que están, disminuyendo la corrupción en el sistema, la madre de todos los males.

La experiencia en el desempeño profesional, con la experiencia de la licenciatura, permite que la toma de decisiones se realice de manera coherente con la ética y la responsabilidad que distingue a quienes quieren y desean un México mejor, la universidad provee de herramientas básicas de análisis de todas las áreas del saber, la aplicación de las mismas están en la personalidad de cada individuo, un individuo con criterio propio da a las empresas la seguridad de que los productos que ofrece y el servicio que ofrece es de calidad, la sociedad lo manifiesta al realizar las compras y al regresar para ver mas opciones, este capital debe ser aprovechado, ya que hay muchos jóvenes que se les niega la oportunidad de laborar por no contar con experiencia, sin valorar que la formación profesional es ya un capital no explotado.

## **Bibliografía:**

Banco Mundial (2004) Reporte de afectaciones a las empresas privadas.

Confederación Española del Comercio (2012) Guía Práctica de Seguridad dirigida al Comerciante. (En línea) Disponible en: <http://www.comercio.gob.es/es-ES/comercio-interior/Guias-de-Ayuda-al-Comercio/PDF/GuiaComercioSeguridad.pdf> Recuperado el 25 de julio de 2014.

Copobianco, L. (2013). *La Participación del Sector Privado en la Prevención del Delito*. México: CIPC.

Del olmo, rosa, 2000. Ciudades duras y violencia urbana. Recuperado el 01 de mayo de 2014 de: [www.nuevasoc.org.ve](http://www.nuevasoc.org.ve).

Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE, 2012).

Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2013 (ENVIPE), recuperado el 7 de junio de 2014 de: <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espagnol/prensa/boletines/boletin/comunicados/especiales/2013/septiembre/comunica15.pdf>

Encuesta Nacional de Victimización de Empresas (ENVE, 2012)

Fernández, Guillermo (2005). Estado y seguridad pública. México: Santillana.

Gio, A. (2013) Preocupante contratación de personal de seguridad privada. (En línea). Disponible en: [http://www.quequi.com.mx/2101\\_othon-p-blanco/2004892\\_preocupante-contratacion-de-personal-de-seguridad-privada.html](http://www.quequi.com.mx/2101_othon-p-blanco/2004892_preocupante-contratacion-de-personal-de-seguridad-privada.html) Recuperado el 25 de Julio de 2014.

Gonzales Ruíz Samuel, López Portillo Ernesto y Yáñez, Arturo (1994). Seguridad pública en México: problemas, perspectivas y propuestas. México: UNAM.

International Centre for Prison Studies, de King College Londres (2014) Lista mundial de la población en prisión. (En línea). Disponible en: <http://www.prisonstudies.org/> (Consultado el 30 de Junio de 2014).

Luis Carlos Torrero. (2007). Seguridad Pública. México. 2da Edición. Editorial Trillas.

Manuel Pacheco Santos. (1993). Protéjase contra la delincuencia. México. Editorial Trillas.

Morales, Y. (6 de Noviembre de 2013). México, a la cabeza en Inseguridad y Violencia. *El Economista*, pág. 12. (En línea) Disponible en: <http://eleconomista.com.mx/finanzas-publicas/2013/11/05/mexico-cabeza-inseguridad-violencia>. Consultado el 15 de julio de 2014

Moreno, A. (2010), confianza en las instituciones: México en perspectiva comparada, (pdf) recuperado el 8 de enero del 2014 de [www.diputados.gob.mx/camara... Confianza en las instituciones.pdf](http://www.diputados.gob.mx/camara...Confianza%20en%20las%20instituciones.pdf)

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2013) El Sector Privado y la Eficacia del Desarrollo. (En línea) Disponible en: [http://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/Secteur\\_Prive\\_francais\\_2\\_3\\_ES.pdf](http://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/Secteur_Prive_francais_2_3_ES.pdf) Consultado el 22 de julio de 2014.

Ocampo J.(2008) Capital Social y Agenda de Desarrollo. CEPAL.

Primer Informe de Gobierno Federal de México (2013).

Ramos García, José M. (2006). Inseguridad pública en México: una propuesta de gestión de política estratégica en gobiernos locales. México: Universidad Autónoma de Baja California.

SIIS: sistema de índices e indicadores en seguridad pública (pdf) recuperado el 7 de febrero de 2014 de: <http://www.mexicoevalua.org/wp-content/uploads/2013/03/SIIS-2010.pdf>

Secretaría de Seguridad Pública, 2012. Primer informe de labores, recuperado el 20 de abril de 2014 de: <http://pdba.georgetown.edu/Security/citizenssecurity/Mexico/evaluaciones/InformeLabores-prevencion.pdf>