

Cómo prevenir el hurto en un local gastronómico

Autor: Jorge M. Ramallo **Fecha:** 25-03-2010

Temática: Gestión

Nivel: N1- Gestores / Directores de Unidad de Negocio

Focus: General

Resumen: Uno de los temas más preocupantes en la actividad es el nivel de hurto en los restaurantes. Lo es porque en la mayoría de los casos que he conocido se refieren a situaciones donde quienes lo cometen no sienten que estén realizando algo indebido. Manejamos materias primas que son de utilidad a todos y en todos los momentos, hablamos de comida y la mayoría no interpreta que tomar algo de ella o consumirla sea cometer un delito.

Con el patrocinio de:

The logo for SIGHORE, featuring the word "SIGHORE" in white, bold, uppercase letters on a red rectangular background.

Uno de los temas más preocupantes en la actividad es el nivel de hurto en los restaurantes. Lo es porque en la mayoría de los casos que he conocido se refieren a situaciones donde quienes lo cometen no sienten que estén realizando algo indebido.

Manejamos materias primas que son de utilidad a todos y en todos los momentos, hablamos de comida y la mayoría no interpreta que tomar algo de ella o consumirla sea cometer un delito.

Un claro ejemplo:

Cuando dictaba clases en distintos establecimientos educativos especializados, la forma de tomar contacto con la industria para los alumnos consistía en realizar prácticas en los diferentes hoteles o restaurantes de la ciudad o el interior del país. Indudablemente les permite a los alumnos conocer desde adentro la problemática de la actividad, participando en el desarrollo de la misma. Luego en clase compartían las experiencias y los profesores nos encargábamos de aclarar dudas y explicar situaciones. En esas charlas es cuando comprobé como la metodología del hurto, era lamentablemente común dentro de las empresas y formaban parte de la cultura interna de la misma.

Al conversar y escuchar a mis alumnos, comentaban como en muchos hoteles y restaurantes de gran categoría, algunos de los empleados tenían un método para sacar la mercadería del lugar sin ser detectados o las formas realmente ingeniosas que usaban para consumir en el mismo.

Lo alarmante era escuchar como se auto justificaban al explicar ese proceder, simplemente entendían que como se trataba de comida no había nada malo en llevar a cabo estas conductas.

Cuando hablamos de hurto debemos referirnos básicamente a dos conceptos:

1. El hurto de mercadería o comida elaborada para consumo fuera del establecimiento.

Como mencione antes quien comete este ilícito entiende que no esta cometiendo un delito. El llevarse comida es entendido como parte de las ventajas que tiene trabajar en la actividad. Las formas que el ingenio aporta para quedarse con lo ajeno son inimaginables, entre otras puedo citar:

Sacar alimentos en las bolsas de basura.

Uno de los métodos más tradicionales consiste en guardar bien empaquetada la comida que se pretende sacar, o bebidas de diferente índole, dentro de las bolsas de basura que serán retiradas del establecimiento. Una vez fuera del mismo, o la misma persona o algún cómplice retiran la misma.

La forma más eficaz para evitarlo, es usar bolsas para basura transparentes.

Directamente en bolsos o carteras

Según la legislación vigente en cada país, la posibilidad de revisar los mismos esta limitada. En nuestro país es ilegal el hacerlo, sin embargo en muchos establecimientos se solicita a los empleados que muestren el contenido de los mismos. Es realmente insólito el comprobar la serie de materias primas, alimentos, vajilla, cubiertos y otros elementos que son detectados.

Entre las ropas

He comprobado que la inventiva no tiene límites, descubrí empleados llevándose mercaderías en camperas con mangas cosidas, pantalones anchos con bolsillos internos, hasta una vez encontramos una persona llevándose jamón en un paquete atado a su espalda.

Las situaciones que se presentan son realmente insólitas.

Otro caso:

En una oportunidad fui llamado por un cliente para ayudarlo en la gestión de su negocio. Al iniciar el trabajo no nos dimos a conocer y fuimos como un cliente más. Al observar el movimiento pude detectar como un camarero cogía una botella de whisky y se la pasaba al encargado del mostrador. Este la cogió y la llevo hacia el vestuario. Advertido de la situación se lo hice saber al encargado y determinamos que esperaríamos hasta su salida para sorprenderlo. Preparamos el momento incluso llamado al abogado de la empresa y unos testigos. Cuando salía le pedimos que mostrara su bolso, sorprendidos comprobamos que no llevaba nada. Esperamos entonces al camarero y a él si le encontramos la botella. Él se mostró desconcertado y nos dijo que no sabía nada de eso, que se la habían puesto y que no tenía responsabilidad. Si bien fueron sorprendidos y luego despedidos, no pudimos tomar ninguna medida legal hacia ellos.

2. El consumo no autorizado dentro del establecimiento.

Otra forma de hurto es el consumo interno sin autorización, el personal, como lo mencionaba antes, no interpreta que consumir algo sea un hurto.

Es asombroso comprobar como se procuran una dieta extra.

Pero hagamos una simple cuenta:

Supongamos un restaurante con veinte (20) empleados.

Supongamos que los mismos solo consumen sin autorización unos 50 g de jamón por día (Olvidémonos de que pueden comer pan, queso, algún condimento, algún postre, alguna bebida sin autorización).

Bien si tenemos 20 empleados que consumen 50g de jamón por día, tendremos un consumo de 1kg de jamón diario.

Simplemente calculando, determinamos que el consumo es de 30kg de jamón por mes y de 360kg al año; hagan su calculo entonces para determinar en valores para cada país y comprobar el dinero que pierde.

¿Como logramos, entonces, reducir los hurtos y los consumos no autorizados?

Indudablemente, aumentando el control. Haciendo lo que siempre debimos hacer.

Una de las formas más eficaces que he podido poner en practica es la de mantener un inventario permanente.

Simplemente hablo de llevar un control diario sobre las mercaderías que tenemos en existencia, y para ello debemos considerar dos grandes áreas de control:

- Los depósitos

Ya sea que hablemos de depósitos secos o refrigerados, debemos considerar a estos como verdaderas cajas fuertes que guardan nuestros valores. Piensen que hablamos de dinero, transformado en materias primas, pero dinero al fin.

Es asombroso comprobar como es descuidado este sector.

Lo habrán escuchado antes, pero ante todo los depósitos deben permanecer cerrados, a cargo de una persona responsable que administrará las cantidades de materia prima en existencia, controlando a cada momento lo que entra y lo que sale.

Para ello es imprescindible que el circuito sea compartido y entendido por todos los que intervienen. Esto permitirá conocer en todo momento la cantidad de existencias en nuestro inventario y por supuesto auditarlo.

- La cocina

Este sector es el más sensible para el control, pero debemos considerarlo como otro depósito a los efectos del control y a su responsable como un verdadero gerente de área.

Diariamente al comenzar la jornada deberá inventariarse toda la existencia, que luego será usada para la elaboración de los platillos. Los mismos deben ser elaborados de acuerdo a las recetas, por lo que las cantidades usadas deben estar dentro de un parámetro controlable para no generar desviaciones.

Al finalizar la jornada deberá realizarse otro control de inventario, mediante un recuento físico de las materias primas y productos semielaborados.

Experiencias en distintos emprendimientos lograron reducir la diferencia entre el conteo físico y el teórico a tan solo un 5%.

Mantenga las áreas de depósito cerradas y aseguradas.

Las salidas de mercaderías deben realizarse únicamente con autorización de la gerencia.

Monitorear el uso de los excedentes de producción.

No preparar los platos sin que exista la comanda.

Mantener un inventario activo.

Asegurarse que todas las mercaderías recibidas sean controladas por el encargado.

No pagar proveedores sin la correspondiente autorización.

Realice constantemente los inventarios.

No permita que los empleados retiren alimentos sin la aprobación específica del gerente.

La prevención de los hurtos en el restaurante se basa en el control, conociendo el nivel de nuestras existencias de forma permanente podremos detectar los faltantes de forma inmediata y tomar las medidas para que esto no ocurra.

Procedimientos de control en costos:

Deberán mantenerse permanentemente actualizadas las recetas estándar de los artículos comercializados, por lo que es indispensable un correcto manejo del área de compras, sondeando el mercado y determinando como información interna las variaciones que este ofrezca.

Diariamente deberá procederse a confeccionar la Planilla de Requerimiento diario, la misma proporcionará un debido control de la mercadería a solicitarse, de acuerdo a las necesidades previstas y a las consideraciones especiales del jefe de cocina y deberá estar firmada por el responsable del sector a fin de prevenir solicitud de materia prima incorrecta.

Diariamente en el área de elaboración deberá realizarse un inventario físico de los productos que se determinen en la categoría A, de acuerdo al sistema de inventario ABC. Este conteo físico deberá realizarse invariablemente todos los días y será de responsabilidad del jefe de cocina.

Para auditar este inventario se podrá realizar un seguimiento "al azar" de los platos vendidos y corroborar el consumo de la materia prima componente.

A efectos de mantener un control activo sobre la materia prima consumida, el jefe de cocina tendrá a su cargo el control y la confección de las materias primas que deban ser decomisadas o retiradas y eliminadas por sus condiciones organolépticas, o que procedan de errores de producción o devoluciones de los clientes, las mismas deberán ser volcadas a una planilla diaria de decomisos que deberá estar firmada por el responsable y entregada a la persona designada para el control de costos de materia prima.

Deberá establecerse un control efectivo sobre el consumo interno, y llevarse un registro de los mismos, sin excepción. Comida de personal y consumos propios o autorizados por los propietarios. Se confeccionará una planilla de control diario

El control de inventario diario deberá extenderse al área del salón, donde se determinarán los productos de categoría A, se nombrará un responsable y se le asignará el cargo de control de inventario diario. Sin excepción el control diario deberá llevarse a cabo.

De acuerdo al sistema elegido se determinarán, tanto en cocina como en salón cuales son los productos de categoría B y C y se determinarán los momentos (semanal, quincenal o mensualmente), en que se realice el conteo físico y los responsables que lo efectuarán.

Para un control efectivo de los movimientos de la materia prima se establecerá un estricto sistema de pedidos con "Comanda", las mismas deberán estar confeccionadas por duplicado o triplicado, ser prenumeradas, y asignada a cada camarero de acuerdo a un control, esto permitirá un adecuado seguimiento de los productos y su facturación, al mismo tiempo aceptará el sistema de auditoria de las mismas en función de la facturación y el seguimiento de los camareros.

Como medida de información interna, se deberá confeccionar diariamente una estadística de salida de platos y bebidas, la misma permitirá que se determinen aquellos productos que resultan más populares y analizarlos en función del margen que proporcionen a fin de establecer su conveniencia.

Hurtos y consumos en el bar

La experiencia indica que en el bar es donde más frecuentemente se producen perdidas por robos y consumos y se torna casi imposible el controlar la totalidad de los tipos de hurtos, las siguientes son las áreas que deben controlarse periódicamente:

La orden sale pero no es registrada.

La vigilancia debe centrarse en no preparar la bebida antes de emitir el ticket correspondiente.

Servir productos de más.

El control se realizará marcando las botellas.

Derramar cantidad de bebidas. Esto ocurre generalmente con bebidas como la cerveza donde la cantidad de espuma afecta la medida.

Cambio incorrecto.

Generalmente una estafa al cliente.

Diluir el producto.

Simplemente agregar agua o productos de menor valor.

Sustituir el producto.

Por último no debemos olvidar el control sobre nuestras ventas ya que el hurto puede producirse mediante una venta no facturada, por lo que todo lo que sale de la cocina debe controlarse. Aunque resulte tedioso, el control se hace imprescindible.

Jorge M. Ramallo

Consultor de Restauración en Argentina