

seguridad

10/11

El creciente volumen de hurtos cometidos por los propios empleados ha hecho proliferar en las empresas nuevas técnicas de control que, en ocasiones, bordean la legalidad

Texto **Manuel Díaz Prieto**

Se lo dejo justo, por favor, que tengo mucha prisa”.

La cajera ya ha empezado a escanear los productos que llenan el carro de un cliente, cuando aquella señora tan amable y que parece tener tanta prisa se adelanta con un paquete de pilas y el importe exacto. Pero en el momento en que la cajera decide saltarse el protocolo y evitarle una espera prolongada a la señora, no imagina que le están tendiendo una trampa. O, dicho de otro modo, que la están sometiendo a una prueba de honradez que le puede costar el empleo.

“El del carro lleno forma parte del equipo y el test sólo consiste en observar si la cajera busca un producto similar para registrarlo en caja o si, por el contrario, se queda con el dinero”. Lo explica Maria, una licenciada universitaria en la cuarentena que ha logrado un contrato temporal como entrevistadora de una empresa especializada en evaluación de la atención al cliente cuyos servicios contratan cadenas de supermercados, concesionarias o pizzerías.

Trabajan por parejas y las acom-

Enredar al vendedor de una inmobiliaria para comprobar si intenta llegar a acuerdos con el cliente al margen de su empresa o echar el anzuelo a un camarero para ver si desvía los importes de una consumición han hecho que a Maria se le disparen las alarmas: “Tengo dudas sobre si es legal lo que hacemos, porque ético ya veía yo que no”.

Sobran diez euros en caja

Sus dudas son razonables. Hace apenas un par de años que un juzgado de lo social de Barcelona ha considerado improcedente el despido de una cajera de un supermercado que fue sometida a una prueba de honradez similar. La sentencia consideró que se atentó contra la dignidad de Raquel D.R., la cajera, y que la compañía Schlecker de Vilanova i la Geltrú se extralimitó en sus funciones de control al poner a escondidas en su caja registradora un billete de diez euros para comprobar cómo reaccionaría al cuadrar la caja al final de su jornada laboral.

A pesar de que los diez euros no aparecieron y que la empresa despidió a la trabajadora, el juez consideró en su sentencia que la prueba practicada a Raquel es “una prácti-

mo las cámaras de vigilancia a los empleados” y que “la confianza debe presidir toda relación laboral”.

Pero la confianza, desde el punto de vista empresarial, es poco más que un deseo utópico cuando se comprueban las cifras de hurto interior: el 61% de los hurtos que sufren los comercios de nuestro país los cometen sus propios empleados. Esta es la conclusión de un informe elaborado por los profesores del IESE José Luis Nueno y Pedro Videla titulado *Impacto de la pérdida desconocida en la distribución comercial*.

Y aunque en los establecimientos grandes el empleado está sometido a más controles y es más difícil robar, en los pequeños negocios en los que la actividad necesita depositar toda la confianza en los empleados, el hurto interno puede tener consecuencias muy desestabilizadoras. Si no, que se lo pregunten a Teresa Ricart, empresaria del sector de la restauración que tuvo que lidiar durante años con un camarero que le robaba hasta conseguir pruebas con las que acudir a un juzgado. La peripecia le hizo rozar la quiebra.

Proliferan, pues, las empresas que con la denominación de agencias de investigación se dedican a confir-

mar sospechas y obtener pruebas sobre supuestas bajas fingidas, actos de competencias desleal, espionaje industrial y hurtos. Y, en muchas ocasiones, el terreno en el que se mueven puede parecerse más al de la policía estadounidense que ofrece servicios sexuales antes de espasar al que los acepta.

Pero la creciente tendencia de recurrir a detectives privados para investigar fraudes de su personal no ha dado paso todavía a un fenómeno que ha eclosionado ya en Estados Unidos. Se trata de iniciativas como la denominada Informadores Anónimos de Hurtos Laborales (IAHL), un servicio gratuito disponible las 24 horas del día en el que cualquier trabajador puede denunciar, de forma anónima, a un compañero o a un jefe.

Los de IAHL ponen como ejemplo de lo “que se debe hacer” a las *soplonas* Cynthia Cooper, Coleen Rowley y Sherron Watkins, a las que *Time* dedicó una portada como personajes del año 2004, tras haber denunciado las irregularidades de WoldCom, el FBI y Enron, a pesar de los riesgos que tuvieron que asumir para hacerlo. ¿Un modelo que imitar? Como casi siempre, depende: los efectos indeseables que tal práctica pueden tener en trabajadores inocentes no figura en ningún lugar de la pagina web de IAHL.

Esta pasión por lo ajeno, protagonizada además por personas que no se ven a sí mismas como ladrones, azota hoy el interior de la mayoría de empresas, obliga a las tiendas y grandes almacenes a armarse con la última tecnología en detección y lleva a los hoteles –en los que hasta ahora el *despistar* un albornoz se había convertido en un clásico– a fijar con silicona los cuadros a la pared para evitar que desaparezcan.

¿Estamos rodeados de cleptómanos? “Hay tantos como personas”, asegura el psiquiatra Jesús de la Gándara, antes de puntualizar: “Aunque si por cleptomanía entendemos una patología del comportamiento, serían poquísimos: un psiquiatra apenas llega ver en su vida profesional cuatro o cinco casos. Pero si utilizamos ese término para describir una forma de conducta humana, vemos que se trata de un rasgo filogenético que responde al instinto de conservación y que todos llevamos dentro desde cuando éramos cazadores-recolectores. Pues no se trata tanto de robar como de conseguir”.

Todos robaríamos

¿Fue el cazador o el recolector que todos llevamos dentro el que empujó a un espectador del último partido a sustraer seis rollos de papel higiénico del Camp Nou? “Si no fuese pecado o no estuviese castigado, todos robaríamos”, asegura el psiquiatra. “Nos sale de natural”.

Las consecuencias de esta pulsión se reflejan en las cuentas de beneficios de toda la red comercial. Según datos del informe de Nueno y Videla, que estiman la facturación del sector de la distribución en España alrededor de 120.000 millones de euros, las pérdidas ascenderían a 1.500 millones de euros anuales.

Aunque la creciente inversión en sistemas disuasivos está provocando un descenso de los hurtos. Y no es por que ahora seamos mejores, sino más bien que somos sensibles a los sistemas de control en origen, los arcos detectores o la vigilancia electrónica. Y, últimamente, a la proliferación de *entrevistadoras* que, como Maria, bordean la legalidad ocho horas al día, cinco días a la semana, por 600 euros al mes. “Además, como nos dedicamos a vigilar, la paranoia de que a nosotros también nos vigilan es total.”

¿Es Maria y su trabajo un ejemplo de por donde transitará el futuro? Glubs.●



paña un chófer, pues se desplazan desde Castellón hasta La Jonquera. La mayor parte de las tareas que le encomiendan tienen que ver con la evaluación de atención al cliente. “Como por ejemplo –explica Maria– comprobar la competencia de una cajera a la hora de detectar a la gente que roba. Así que, con los 110 euros que nos dan cada día para que hagamos compras ficticias, intentamos pasar algún producto sin que se den cuenta. Los métodos que usamos suelen ser dejar el producto en el carrito y decir “¡huy!, se me ha olvidado” cuando se dan cuenta o pasarlo en la mano, un sistema que casi nunca detectan. Pero una cosa es comprobar si un trabajador es competente a la hora de hacer su trabajo y otra muy distinta es tentarlo para ver si roba”.

ca sistemática y aleatoria con todos los cajeros” y que “infringe los límites legales de la facultad empresarial de control de la actividad laboral”. El magistrado afirma que se infringió la dignidad de la trabajadora por “no presuponer la empresa su honestidad”. En opinión del juez, se ha infringido en este singular caso el principio de la buena fe, por “fabricarse artificial y engañosamente una situación límite para inducir al trabajador examinado al incumplimiento”. El juez cree que existen otros métodos lícitos de control de los empleados, como el control de la máquina registradora.

Al respecto, el presidente de la Federació de Comerç del Garraf, Enric Ferrer, manifestó que “las cadenas multinacionales frecuentemente usan métodos no lícitos, co-

Tener contacto directo con dinero en metálico convierte a las cajeras en el sujeto de todo tipo de controles

FRONTERA DIFUSA

Una cosa es ver si un trabajador es competente y otra muy distinta tentarlo a ver si roba

SENTENCIA

Un juez afirma que los “test de honestidad” exceden los límites legales de control empresarial