



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO

---

**“Prevención situacional del delito en cadenas  
transnacionales de comida rápida, caso  
McDonald’s, Chetumal, Quintana Roo, México  
(2023)”**

---

PRESENTA

**Alumno: Brayan López Gomez**

COMITÉ DE SUPERVISIÓN DE MONOGRAFÍA

DIRECTOR DE MONOGRAFÍA

**Dra. Maribel Lozano Cortés**

ASESORES:

**Supervisor Propietario: Mtro. Omar Pasillas López**

**Supervisor Propietario: Mtro. Enrique Cercas López**

**Supervisor Suplente: Dr. Jaime Uribe Cortez**

**Supervisor Suplente: Dra. René L. Lozano Cortés**





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE QUINTANA ROO

## DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO

Monografía elaborada bajo la supervisión del Comité de Tesis del programa educativo de Licenciatura en **Seguridad Pública** y aprobada como requisito para obtener el grado de:

### Licenciado en Seguridad Pública

#### COMITÉ DE SUPERVISIÓN DE MONOGRAFÍA

Director: Dra. Maribel Lozano Cortés

Supervisor Propietario: Mtro. Omar Pasillas López

Supervisor Propietario: Mtro. Enrique Cercas López

Supervisor Suplente: Dr. Jaime Uribe Cortez

Supervisor Suplente: Dra. René L. Lozano Cortés



## INDICE

<b>Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>Capítulo I.- La inseguridad .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 Concepto.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 Antecedentes .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Causas de la inseguridad .....</b>	<b>10</b>
<b>1.4 Consecuencias de la inseguridad.....</b>	<b>13</b>
<b>1.5 Empresas transnacionales .....</b>	<b>15</b>
<b>1.6 Empresas trasnacionales seguridad/inseguridad .....</b>	<b>16</b>
<b>1.7 Prevención situacional .....</b>	<b>20</b>
<b>Capítulo II: McDonald's.....</b>	<b>24</b>
<b>2.1 Historia.....</b>	<b>24</b>
<b>2.2 McDonald's la seguridad en la actualidad .....</b>	<b>28</b>
<b>2.3 Prevención situacional en McDonald's.....</b>	<b>31</b>
<b>Capitulo III: Prevención situacional.....</b>	<b>34</b>
<b>3.1 Análisis estadístico sobre inseguridad en empresas .....</b>	<b>34</b>
<b>3.2 Prevención situacional en McDonald's Chetumal FS.....</b>	<b>37</b>
<b>3.3 Protocolos de seguridad.....</b>	<b>39</b>
<b>3.4 Antecedentes en el ámbito de seguridad McDonald's Chetumal.....</b>	<b>43</b>
<b>3.5 Comparativas de seguridad.....</b>	<b>45</b>
<b>3.6 Estrategias de prevención situacional.....</b>	<b>46</b>
<b>Conclusión.....</b>	<b>49</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>51</b>

## Introducción

Las empresas transnacionales, incluyendo a McDonald's, se enfrentan a diversos desafíos en términos de seguridad. México ha experimentado niveles significativos de delincuencia y violencia en algunos lugares, lo que puede afectar la seguridad tanto de las empresas como de sus empleados y clientes.

McDonald's, al ser una cadena de restaurantes global, ha implementado diversas medidas de seguridad a lo largo de los años para garantizar la protección de sus empleados, clientes y activos en el contexto de la prevención situacional es una estrategia que busca reducir la incidencia delictiva al modificar las condiciones ambientales y situacionales que facilitan la comisión de delitos.

Ante situaciones que atente contra la integridad del capital humano, no existe un protocolo que indique una planificación sobre qué hacer en esas determinadas situaciones y son varios los casos en los cuales el personal de dicha empresa se ha encontrado en peligro por distintos delitos, robos, asaltos a mano armada e incluso detonaciones de armas de fuego.

Es por lo que el objetivo de la presente es analizar la prevención situacional en el McDonald's de Chetumal, Quintana Roo, México.

La prevención situacional en McDonald's es fundamental para garantizar la protección de los empleados y los clientes que visitan sus establecimientos. McDonald's es una de las cadenas de comida rápida más grandes del mundo y cuenta con un gran número de establecimientos en diferentes lugares. Por lo tanto, la implementación de medidas de seguridad adecuadas es crucial para prevenir situaciones de riesgo y garantizar un ambiente seguro para todos.

La prevención situacional es un enfoque que se centra en reducir la oportunidad de que ocurran incidentes de inseguridad, abordando los factores situacionales que los propician. En el caso de McDonald's, la prevención situacional se enfocaría en la identificación y mitigación de los factores situacionales de riesgo, como la iluminación inadecuada, la falta de cámaras de seguridad, la falta de personal de seguridad, entre otros.

En el capítulo I, se explica el marco teórico conceptual con temas como seguridad e inseguridad, conceptos que derivan de la misma, factores que facilitan la consumación de la delincuencia, consecuencias de ella, la prevención situacional enfocado en su significado, como emplearlo y diferentes corrientes que la originan.

Para el capítulo II, se escribe acerca de la empresa McDonald's, su objetivo e historia, todo acerca de su página web de capacitación e información. En el capítulo III, se analiza la prevención situacional en la empresa para poder dar enfoque a ello, además de estrategias que le servirían a la empresa McDonald's y también al estado con lo último mencionado, unión de seguridad pública y seguridad privada para terminar con lo que se propone, prevención situacional en McDonald's.

Además, la implementación de medidas de prevención situacional adecuadas puede contribuir a aumentar la percepción de seguridad de los clientes, lo que puede tener un impacto positivo en la imagen de la empresa y su reputación. También puede reducir los costos asociados con los incidentes de seguridad, como el robo, la violencia o el vandalismo, lo que puede resultar en ahorros financieros para la empresa a largo plazo.

En resumen, la presente sobre prevención situacional en McDonald's es esencial para garantizar la seguridad de los clientes y empleados, reducir los costos asociados con los incidentes de seguridad, mejorar la percepción de seguridad de los clientes y contribuir a la reputación y el éxito de la empresa.

Con la finalidad de proponer estrategias y mecanismos que sirvan no solamente para la empresa sino también para otras del mismo giro porque realmente no se encuentran trabajos del mismo ámbito, sirve para dar paso a nuevos proyectos que ayuden a reducir el índice delictivo en materia de procesos y funcionamiento de la seguridad pública y privada en conjunto.

Además, asumir el compromiso de que la seguridad no solo incumbe al estado sino también a las empresas que tienen bienes y deben invertir para crear entornos amigables (alumbrado, pavimentación, áreas verdes y visibilidad alrededor de sus empresas). Así, este trabajo se propone generar iniciativas de prevención situacional.

# Capítulo I.- La inseguridad

## 1.1 Concepto

Uno de los temas que aquejan hoy a la humanidad es la inseguridad o las ausencias de seguridad, por situaciones de salud, laborales, mentales e incluso delictuosas. En este trabajo, se tratará de explicar las situaciones de inseguridad derivadas de las acciones delictivas.

En este sentido, la seguridad es: “ausencia de peligro, daño o riesgo, proviene del latín “securitas” que, a su vez, se deriva del adjetivo securus, el cual está compuesto por ser (sin) y cura (cuidado o preocupación), lo que significa sin temor, despreocupado o sin temor a preocuparse.” (Equipo editorial, 2020).

Nos damos cuenta sobre el estado en el que nos encontramos al estar en un clima seguro, el sentido de paz, sobre todo, no hay peligro, amenazas ni otra cuestión negativa, sensaciones que es difícil experimentar hoy en día.

Lo opuesto a seguridad es la inseguridad definida como: “presencia real de riesgos o amenazas para la integridad física de los habitantes de una ciudad, país o región.” RAE (2021)

Caso contrario a la anterior definición de seguridad la inseguridad es todo aquello que llegue a incomodar o presentar un riesgo a nuestra persona, en ocasiones una enfermedad, un desastre natural, una zona con presencia de malhechores.

Otro término que es causa de la inseguridad es el delito definido como: infracción o una conducta que va en contra al ordenamiento jurídico de la sociedad y será castigada con la correspondiente pena o sanción. (Jurídico, 2021)

Toda conducta que vaya en contra de lo que dicta algún reglamento con peso jurídico es penado, por lo tanto, al cometerlos, nos vemos envueltos en “actos delictivos”.

De esta manera, la incidencia delictiva: “se refiere a la presunta ocurrencia de delitos registrados en averiguaciones previas iniciadas o carpetas de investigación reportadas por las Procuradurías de Justicia y fiscalías generales de las entidades.” (SESNSP 2023)

Hemos escuchado este término casi siempre, en diferentes fuentes y se refiere a la cantidad de veces que ocurre un delito en determinada zona lo que puede conducir a la inseguridad si reiteradamente se cometen delitos.

Sin embargo, existen limitaciones que impiden conocer la cantidad de delitos que afectan a la población porque no se denuncian en la mayoría de los casos por considerar pérdida de tiempo interponer una denuncia y porque existe impunidad considerada como: “es la imposibilidad de ser sancionado, se trata de una excepción de condena o una forma de escapar de la justicia.” Editorial (Etece, 2021)

Además, se ha criminalizado a ciertos espacios como inseguros dado que el proceso de globalización ha generado un incremento de marginación entendida como: “un fenómeno multidimensional y estructural originado, en última instancia, por el modelo de producción económica expresado en la desigual distribución del progreso, en la estructura productiva y en la exclusión de diversos grupos sociales, tanto del proceso como de los beneficios del desarrollo” (CONAPO, 2011).

Del otro lado tenemos la criminalidad que es: “el conjunto de delitos que se comentan efectivamente en un espacio y tiempo dados, prescindiendo de que hayan sido o no denunciados, investigados, juzgados o condenados” (Rico, 1998)

Existen zonas donde ocurren más actividades ilícitas a comparación de otra, a eso vamos con dicha definición, existe criminalidad cuando hay demasiados hechos delictivos ya sea en una determinada zona o grupos mientras que hay espacios, lugares o personas que son criminalizadas por carecer de recursos o ser pobres sin que hayan cometido un delito.

Existen acciones de prevención entendida como el: conjunto de políticas públicas, programas y acciones orientadas a reducir factores de riesgo que favorezcan la generación de violencia y delincuencia, así como a combatir las distintas causas y factores que la generan. (SCJN, 2021)

Ante dichos riesgos, se deben emplear planes o estrategias para controlar/erradicar problemas de inseguridad, por ello se emplean acciones que reduzcan las oportunidades de delinquir o los factores que conocemos.

## **1.2 Antecedentes**

Conociendo conceptos básicos de la presente, nos guiaremos a lo que conlleva la historia de la seguridad hasta lo que conocemos hoy en día, un retroceso en el tiempo para garantizar el buen entendimiento.

Un tema demasiado controversial desde hace mucho tiempo es la cuestión de la seguridad, ya sea en sus diferentes ámbitos (pública, ciudadana, laboral, salud, nacional, privada, etc.) nos da a entender que día con día surgen más dificultades para alcanzar ese punto de estar plenamente tranquilos.

Actualmente, se viven temas de inseguridad por diferentes factores tanto en México como en el mundo, son temas mundiales que lamentablemente solo se pueden controlar, pero, de dónde nace la seguridad/inseguridad.

La INCIBE (2016) nos describe, para comprender el plano de la seguridad y su contribución, tenemos que remontar a la prehistoria (2.000.000 a.C. al 3.500 año a.C.) la preocupación de la seguridad remonta desde la temporada del hombre primitivo cuando este velaba por su integridad física fabricando armas, lanzas piedras afiladas, entre otras cosas para garantizar la caza de sus alimentos, el dominio de ciertos territorios cuando había guerrillas. En aquel entonces se veía por el cuidado de la integridad física y el dominio, poco a poco la humanidad se interesaba por cuidar de sí mismo y las personas que la rodeaban, a pequeños pasos se veían actitudes de prevención.

Seguidamente la Edad Media (del Siglo V al siglo XV d.C.) se caracterizó por el surgimiento del feudo como forma de organización social. Este periodo aparece los primeros castillos y las armas de protección evolucionan comenzando a surgir ballestas, lanzas, trabuquete, etc. (Incibe, 2016)

Dentro de las principales rutas comerciales era habitual que los mercaderes contasen en sus filas con personas que garantizaran la seguridad de las mercancías y las personas. A medida

que pasaba el tiempo, se destaparon más intereses dentro de la seguridad, como los económicos, como se menciona en el apartado anterior, se cuidaba a la mano de obra y también la mercancía que garantizaba una inyección de dinero.

Conforme fue pasando el tiempo, se implementaban más instrumentos de seguridad o en determinadas situaciones, planes de acción, etc. La Edad Moderna (del siglo XV al Siglo XVIII) comprende la etapa del renacimiento. Este periodo se identificó por el estallido de las invenciones y progresos de la ciencia. Surgen las armas de fuego y se profesionalizan los ejércitos. (Incibe, 2016)

Empeñados en el ataque también se pensaba en la defensa por lo tanto se empleaba la seguridad de los soldados, se habla de guerras y conflictos porque fue el siglo donde estallaron demasiadas, como independencias, problemas internos y externos.

En la edad contemporánea, surgen demasiados sucesos históricos pero es importante detallar uno en especial, el cual fue “la revolución industrial”, omitiendo el aporte que tuvo en cuanto al ámbito de manufactura, gracias a esta se empezó a ver la seguridad laboral, se deja a un lado el simple hecho de cuidar tu integridad por guerrillas, en ese entonces fue dentro del foco laboral; trajo consigo la seguridad social, otra vertiente más que al día de hoy es indispensable para todos.

Es a finales del siglo XX cuando la seguridad física va perdiendo importancia frente a la protección de la información. Las grandes empresas empiezan a depender cada vez más de la tecnología que condiciona la evolución de su negocio. (Incibe, 2016)

La Seguridad de la Información se ha convertido en uno de los pilares para que el progreso de las empresas sea efectivo. Con el pasar de los años y el asentamiento de la seguridad laboral, social, humana y otras, la humanidad fue avanzando en materia científica, como fue el crecimiento exponencial de las empresas, bases de datos, servicios, etc. Por lo tanto, se requerían la supervisión de alguna persona, conforme fue pasando el período, a medida que los avances surgían igual los peligros o riesgos nacían.

Con la llegada del Internet y comercio electrónico, la seguridad cibernética llega como un modo de protección de datos y en ocasiones de la integridad de la persona por situaciones extraordinarias como extorsión.

Esto da paso a los fraudes online que han crecido, por lo tanto, la protección de una persona no bastaba y es como nace la ciberseguridad, que actualmente es un tema importante; la globalización influyó en los cambios repentinos de la seguridad como se conocía y como la conocemos ahora, antes seguridad era igual a cuidar la integridad física, hoy en día hablar de seguridad enfoca demasiados conceptos.

En el presente, es una tarea importante el efectuar planes de acción para establecer los parámetros que garanticen una seguridad en el ámbito electrónico y que no nos quede duda que en el futuro vendrán nuevas definiciones de la seguridad y conceptualización de esta.

### **1.3 Causas de la inseguridad**

La ausencia de seguridad es un problema latente hoy en día en cualquier rincón del mundo por ello, hablar de esto es muy importante. El país está vinculado con varios sectores, gobierno, Estado, ciudadanía, todos contribuyen tanto para hacer el bien como para obrar mal. Podemos mencionar la negligencia que se adentra en cualquier índole que hemos estado mencionando (salud, industrial, social, pública, nacional, etc.) el ser una persona con poder, pero negligente afecta a todos aquellos que están bajo tu resguardo.

Claro ejemplo con la seguridad en materia policial o nacional, que se encarga de velar por el cuidado de la integridad de la ciudadanía en contra de los hechos delictivos al hacer caso omiso o ser negligente colaboramos para que prevalezca y ese es un grave error.

Por ello se establecen normativas o planes de acción para combatir a las personas que operan en contra de la seguridad sin embargo normalmente fallan en su ejecución por lo tanto crean incidencias delictivas que propician que la sociedad enfrente problemas que no le corresponden.

Para identificar las causas de esta cuestión se debe tener en cuenta diferentes contextos que se marcan como categorías: ámbito socio – económico, nivel de violencia, ambiente y organización social.

Ámbito socio – económico:

- Pobreza y Marginación

La pobreza y marginación se mide con indicadores que brindan las instituciones encargadas de evaluar el sesgo económico o brecha que existen dentro las “clases sociales”.

Ciertamente al encontrarte en una situación de calle o pobreza extrema puede provocar que se busquen caminos fáciles para poder tener comida o un techo donde vivir por lo tanto lo que cometen los individuos en estas condiciones son robos, asaltos, violencia doméstica, entre otras situaciones delictivas.

La combinación de la pobreza y la marginación con la violencia intrafamiliar y la falta de oportunidades, jóvenes sin expectativas directamente relacionados con el surgimiento de Pandillas, es una oportunidad para finalmente salir a la calle y definitivamente una de las variables que hacen tendencia a la violencia.

Nateras y Zaragoza (2017) señalan que en México la deserción escolar es uno de los factores sociodemográficos determinantes de la delincuencia, parte de ello es la falta de ingresos económicos, provocando que se busquen nuevas fuentes económicas, en muchas ocasiones se adentran mundo de la delincuencia.

- Infraestructura precaria

La falta de espacios (casa, cuarto, departamento) además de servicios básicos como luz, agua, drenaje y agua potable generan tensión, estrés y frustración en los individuos que lo sufren por lo tanto recurren al dinero fácil que normalmente los termina por inducir en el mundo de las drogas o en su defecto en pandillas como medida de integración.

Los espacios públicos tienen mucho que ver porque son un medio para socializar, relajarse o quitarse el estrés dirigido a personas de todas las edades y la ausencia de estos, provoca que se formen los grupos delictivos.

- Violencia intrafamiliar

El ambiente más importante de nuestra vida es la familiar porque de ahí aprendemos valores y demás situaciones que nos preparan para la vida, sin embargo, al sufrir violencia dentro de este espacio es demasiado perjudicial para cualquiera, deja estragos muy notorios y siempre negativos en nuestra vida, hasta que la víctima no actúe, esta situación no dejará de suceder.

Según Luis Herrera (2018) Sus efectos son distintos dependiendo de cada persona, pero en ningún caso son positivos. Trastornan la autoestima y los afectos y llevan a un relacionamiento a la defensiva, en ocasiones cargado de rencores, frustraciones y resentimientos. El silencio e introspección de los jóvenes que se integran a bandas y pandillas es un síntoma claro de temor, cautela y desconfianza, frente a todo y todos los que les rodean. Cuando en una comunidad la violencia doméstica es la regla y no es la excepción, esta forma de convivencia se traslada a las calles y a los espacios públicos. los niños y los jóvenes están acostumbrados a vivir en la violencia, sin afectos y sin respeto.

- Pandillas juveniles

La falta de oportunidades académicas o laborales fomentan la creación de estos grupos, al crear lazos de lealtad que normalmente los separan de su familia, esta problemática va de la mano con la falta de dinero y espacios públicos, usualmente unos forman parte del crimen organizado, otros emigran por busca de oportunidades y finalmente además de lamentable llegan a fallecer o ser asesinados.

- Armas, drogas y alcohol

Uno de los factores más determinantes de esta problemática es estas por ser de libre acceso en el sentido de que se pueden conseguir en cualquier momento y lugar.

En algunos países existen diferentes códigos o normativas con respecto a la adquisición de armas y eso hace que estén un poco reguladas por las instituciones de seguridad, lo que hace que al ser accionadas estas sean rastreadas.

- Delincuencia organizada

Las reglas del crimen organizado son distintas a las que rigen a las pandillas. Son organizaciones verticales (a diferencia de las pandillas en donde existen relaciones entre iguales), y la mayor parte de sus integrantes son prescindibles. El crimen organizado cuenta con vastos recursos para imponer sus reglas y el que las rompe se hace acreedor a los castigos más severos, incluyendo la muerte.

- Presencia precaria de autoridad

En algunas comunidades o ciudades pequeñas las instituciones de seguridad no se dan abasto por lo que la delincuencia supera a la seguridad en todo sentido, lo que la ciudadanía lo percibe como un servicio ineficiente, situación que es más de planeación y ejecución.

- Ambiente de impunidad

Situación que se vive en cualquier lugar, tener el conocimiento de que el agresor no recibirá el castigo que merece porque es influyente o tiene familiares que lo sean, situación que altera a más de uno.

- Trastornos y problemas psicológicos

La enfermedad mental ha sido un factor asociado tradicionalmente a la delincuencia pues existen determinados comportamientos criminales que pueden relacionarse o atribuirse a anomalías mentales.

Según Rey y Plumed (2004) esta relación entre ley y enfermedad mental ha sido objeto de un intenso debate histórico, fruto de la presión que clases sociales más desfavorecidas ejercían sobre la naciente burguesía, lo que creó una conciencia de peligro que la sociedad debía controlar mediante las instituciones penales. En algunos casos se ha llegado a afirmar que existe una correlación inversa e invariante entre el número de pacientes en hospitales psiquiátricos y el número de presos.

Aunque se toquen varios factores, no se mencionan en su totalidad, existen infinitas causas por las que se delinque sin embargo son las más comunes, abriendo paso a lo que finaliza esto, sus destinadas consecuencias.

#### **1.4 Consecuencias de la inseguridad**

Una de las mayores problemáticas que acarrea cualquier país es la inseguridad porque nunca estamos libres de vivir algún acontecimiento que atente contra nuestra integridad al estar en constantes situaciones que tengas que ver con ella, trae consigo consecuencias algunas a corto y otras a largo plazo.

Primeramente, la ciudadanía se siente en un estado crítico de desesperación por no sentirse protegida por las instituciones de seguridad, por lo tanto, la imagen policial luce en peores condiciones ya que ante cualquier situación de riesgo la población no dudará en hacer justicia con su propia mano.

Algunos estragos que deja este suceso en conjunto con el miedo es la falta de denuncia, ante una mayor incidencia delictiva, habrá más víctimas, pero estas en lugar de ir a las instituciones correspondientes a interponer su denuncia, no lo hacen por diferentes factores, entre ellos las represalias por parte del agresor e incluso por los mismos policías, esto provoca que:

1. La incidencia vaya aumentando.
2. Ante menor denuncia de algún delito, se le deja de priorizar y llegan los llamados “carpetazos”.

Vecindarios, calles o barrios que en épocas pasadas eran tranquilas, ahora son controladas por pandillas o en casos extremos por el crimen organizado, comercios de todo tipo que viven al día, pagan derecho de piso diariamente y en caso de no acreditar el pago acordado con el cartel en cuestión, estos son asesinados, lo cual genera miedo y pánico a la población en general, lo que propicia que no haya confianza ni en ellos mismos.

Ante mayor inseguridad, las personas emigran a otros estados o países que garanticen la seguridad que ellos requieren provocando que haya un flujo de personas generando menos derrama económica y desempleo al no haber demanda o personas a las cuales dirigir servicios.

Las instituciones de seguridad no están exentas a estas situaciones porque la mayoría son corrompidas por el crimen organizado, teniendo miembros activos en estas o simplemente comprando la cabeza del líder de seguridad, lo que crean corrupción e impunidad a ojos de la ciudadanía, la cual crea un efecto domino afectando a todos.

## **1.5 Empresas transnacionales**

Las empresas transnacionales son aquellas que operan más allá de su ciudad de origen (Liverpool, Coppel, McDonald's, Chedraui, etc.). Compañías producto de la Globalización por todo aquel avance tecnológico, económico y cultural ya que cumple con ciertas necesidades básicas.

Una empresa transnacional se caracteriza por desarrollar su actividad comercial en diferentes países alrededor del mundo. Este tipo de compañías tiene una oficina central o corporativa, la cual podemos considerar como la matriz, pero invierte y desarrolla sus actividades de recursos humanos, marketing y finanzas en otros países, con la correspondiente legislación de cada uno de ellos. Software Delsol (2022).

Empresas GD (2022), nos dice lo siguiente:

### **Principales características de una empresa transnacional**

- Su estructura está basada en una empresa matriz central y una o más establecidas en diferentes países del mundo.
- Las empresas fijadas en el resto del mundo suelen regirse por una política comercial estudiada y definida por la matriz, la cual toma en la mayoría de las ocasiones decisiones centralizadas. Es decir, la matriz “da órdenes” al resto de filiales.
- Buscan obtener beneficio a través de las ventajas que aporta el hecho de establecerse en diferentes países.
- Suelen tener un volumen de capital generoso.
- Tienen capacidad de invertir en el resto del mundo para aprovechar el mercado.

### **Principales retos a los que se enfrentan las empresas transnacionales** Empresas GD (2022)

- Deben adaptar su producto a los diferentes mercados mundiales. No es lo mismo operar en un país anglosajón que, por ejemplo, en uno asiático.

- La matriz es la responsable de las principales tomas de decisiones. Sus decisiones repercuten en el resto de las entidades repartidas por todo el mundo.
- Es esencial conocer la normativa del país en el que se ejerce la actividad. Este reto requiere un profundo estudio de la normativa fiscal, societaria, mercantil, migratoria...del país de destino
- En ocasiones es difícil saber aprovechar los recursos o ventajas que presentan los distintos países en los que se opera.

Para adentrarse en lo que conlleva la presente ya que su principal objetivo es una cadena transnacional, por ello es importante sentar las bases para llegar al buen entendimiento del concepto en cuestión.

## **1.6 Empresas transnacionales seguridad/inseguridad**

Como se viene mencionando, con la globalización nos enfrentamos a diferentes problemáticas en materia de seguridad y estas cadenas no están exentas de ello, con la protección de datos, ingresos e insumos internos. Esta conlleva un proceso y determinadas estrategias para salvaguardar la misma.

Sus métodos de seguridad son diferentes a las que ocupa algún otro comercio local; se hace primordial el análisis de las diferentes amenazas que aprovechan las brechas de seguridad para atentar contra la integridad del activo.

Las amenazas pueden proceder de ataques o de incidentes físicos o lógicos que desde el punto de vista de una organización pueden ser tanto internos como externos. Aunque se deberán analizar de forma particular para cada entorno o país, las principales amenazas que deberán ser tenidas en cuenta pertenecerán a los grupos de amenazas físicas de seguridad: el terrorismo, con amenazas directas a la vida y a la seguridad; el crimen organizado, como fenómeno transnacional y la vinculación de organizaciones criminales y grupos terroristas; el espionaje industrial, con la facilidad que ofrecen las tecnologías de la información y comunicaciones, en formas agresivas y con gran impacto; los conflictos sociales y/o políticos; y la delincuencia ordinaria, Entendida como delitos menores de carácter tanto interno en la propia empresa como externo. (Seguritecnia, 2018)

Para contrarrestar estas amenazas se debe realizar un análisis previo de la organización de las Fuerzas de Seguridad Pública que dispone el país o la región y el apoyo que será necesario aportar con personal de seguridad privada, entendiéndose esencial la cooperación entre ambas, dado que esta última deberá ser una seguridad subordinada y complementaria de la seguridad pública existente en cada país. (Seguritecna, 2018)

Hablando de la seguridad privada, es la más esencial en este tipo de empresas porque garantiza diferentes enfoques de esta, contextualizando un punto más específico, en México garantiza ciberseguridad y seguridad ante robos, asaltos y amenazas porque son los delitos con más incidencia del país, caso contrario a otros países como EUA que integran terrorismo, emergencia nuclear, etc.

El resto de las empresas que ofrecen servicios de seguridad tampoco presentan una definición precisa del concepto, pero sí suelen identificar una serie de factores que generan inseguridad, que sus productos y servicios logran prevenir. (Maximiliano Vila Seoane, 2018, p.13)

Ante el avance que viene desde los últimos años a causa de la globalización, se está logrando una innovación en materia de ciberseguridad, video vigilancia, etc. Lo que provoca que haya una dependencia tecnológica ante tales herramientas.

Si bien, la seguridad dentro de estas empresas garantiza demasiado confort en cuanto a la materia por el servicio que se adquiere, tiene sus fallas como cualquier otro. Por ejemplo, existen empresas de esta índole, las cuales no cuentan con alguna compañía e seguridad privada que les brinde el servicio porque ellos mismos se dan el gasto de equipos, sin embargo, existe una pequeña falla pero muy importante, el modo de operación, no es lo mismo que exista un tercero que controle este ámbito, cuando al hacerlo por tu cuenta de tiene un margen de error muy grande que provoca muchos fallos en su ejecución (robos por empleados, asaltos a mano armada, extravío, etc.).

Ante el aumento significativo de la inseguridad en el mundo, las empresas deciden contratar a terceros para que les brinden seguridad ya que las mismas no cuentan con el recurso humano para poder fortalecer y en ocasiones estas empresas ahorran el trabajo de hacer un proceso de selección para poder brindar seguridad en su interior ya que estos cuentan con gente capacitada para dicha responsabilidad.

Por ello surge una cuestión basada de una problemática; ¿Cuánto gasto/inversión genera el contratar este tipo de servicios de seguridad para las empresas?

Al momento de contratar este tipo de servicios, es necesario tomar en cuenta varios factores uno de ellos es el horario que se busca cubrir, el otro punto es considerar que las tarifas pueden variar según sea el horario. Es común contratar seguridad para la noche, dado que en ese horario hay menos actividad y presencia de personas durante altas horas de la noche. Los servicios de seguridad que pueden ofrecer las empresas de este ramo son muy variados y cada una debe hacerse a la medida; por ello, no es posible responder con precisión a la pregunta puesto que el paso uno es reunir toda la información necesaria para que después se tome una decisión.

Los costos de un servicio de seguridad privada intramuros dependen de una multitud de factores. Para poder brindar una cotización apegada a tus necesidades lo mejor es contar con la mayor cantidad de información. Dentro de esto debes de contemplar que los precios pueden variar, dependiendo de lo que requieras: (corporativo oultra, 2020)

- Tipo de turnos en los que deseas tener al guardia de seguridad privada disponible
- Lugar donde deseas que se brinden los servicios de seguridad privada
- Número de guardias de seguridad que necesites

¿Qué factores influyen en el costo de la seguridad privada?

El valor monetario de la seguridad privada es variable; porque, por lo general, los servicios en torno a la misma se adaptan a los requerimientos del mundo corporativo y, por ende, dependen de circunstancias específicas. No obstante, existen ciertos elementos que sirven de referencia a la hora de determinar el precio del contrato: (Grupo, TS, 2022)

Al evaluar las necesidades de una empresa, es indispensable detectar los peligros a los que esta se expone. Factores tales como: zona de ubicación, características de la infraestructura, valor de los bienes a resguardar o cantidad de recursos requeridos para garantizar una protección eficaz, influyen en el precio del contrato. (Grupo TS, 2022)

Tipo de contrato. En este punto, es donde suele haber mayor diversidad. Mientras que algunas empresas solicitan asistencia especializada, otras recurren a servicios básicos. La

temporalidad también es un elemento diferenciador que determina el costo de la seguridad privada. (Grupo TS, 2022)

Proveedor. Aunque existen diversas empresas que ofrecen servicios de vigilancia, no todas se dedican al ámbito industrial. En este sentido, ten en cuenta que los delincuentes que roban en negocios suelen estar mejor equipados que aquellos que irrumpen en viviendas. Por eso, es indispensable que la compañía contratada sea especialista en seguridad corporativa y ello implica una variación en las tarifas. (Grupo TS, 2022)

A diferencia del comercio de artículos, los servicios de seguridad contemplan muchos factores que intervienen en el costo final; sin embargo, podemos apoyar a que conozcan los datos que deben tener a la mano al solicitar una cotización para el servicio que sea de su preferencia.

Además, se debe identificar qué tipo de servicios de seguridad se busca, existe ciberseguridad hasta una persona vigilando afuera como comúnmente se llama “velador”, por eso mismo es importante distinguir la necesidad de la empresa y atacarla.

Se tiene poco conocimiento de esto, pero es posible cotizar servicios de seguridad por horas, por lo que, si el nivel de vigilancia es muy exigente o bajo, puede cotizar desde una 1 hasta 24 horas y armar un plan por un determinado periodo de duración, esto varía mucho según el servicio. (corporativo oultra, 2020).

Y queda claro que el impacto de estas empresas ha ido en aumento con el desbalance de la inseguridad, es importante tomar en cuenta que año con año estas, van innovando con los avances tecnológicos y eso brinda una mejor estabilidad.

También, a menor necesidad, menos gasto y a mayor necesidad, mayor inversión.

Tanto la seguridad privada como la pública son demasiado importantes en cualquier índole y esta no es la excepción al ir de la mano en conjunto al ser ejecutados para un mismo fin, “salvaguardar la integridad de una persona o en este caso, una empresa”.

## 1.7 Prevención situacional

Un tema desconocido en los diferentes enfoques de seguridad destinados para combatir las incidencias delictuosas al no ser muy mencionado como un modelo de prevención o una normatividad del mismo ámbito se da esta falta de familiarización con la misma provocando el desconocimiento.

La prevención situacional se basa de diferentes enfoques criminológicos partiendo desde Paul Clarke en los años 70, en el British Home Office, hablar de prevención situacional nos adentra en circunstancias en las que se propicia la incidencia delictiva y como manipular el espacio para que estas se reduzcan, casos contrarios con otras teorías que su principal razón es saber los orígenes del delincuente, dos puntos diferentes.

“Es un sistema de prevención basado en la reducción de las oportunidades mediante la modificación del ambiente o las situaciones”.

Dicho enfoque se basa de varias teorías dentro del campo de la criminalística:

- Teoría de actividades rutinarias (Cohen y Felson, 1979).

De acuerdo con M. Lietos (2021), Cohen y Felson se plantearon la siguiente pregunta: ¿Cómo la organización espaciotemporal de las actividades de determinadas personas puede favorecer la delincuencia? Y, para responder a ella, surgió la teoría de las actividades cotidianas, en la que se explicaba el aumento de la delincuencia a partir de tres elementos que son interdependientes entre sí: un delincuente motivado, un objetivo o víctima propicias y la ausencia de guardián eficaz (no sólo se hace referencia a la policía, sino también a cualquier guardián capaz de protegerse a sí mismo y a otros [por ejemplo, nosotros mismos, familiares, amigos, etc.]).

Basando de dicha teoría se saca la siguiente frase “no hay una relación directa entre la mejora de las condiciones de vida y una disminución de la delincuencia.” Usualmente se dice que los índices delictuosos disminuyen mejorando la calidad de vida de las personas, pero esto genera un efecto domino, mientras las condiciones económicas, sociales, laborales, etc. Mejoran siempre habrá alguna persona queriendo aprovechar los recursos ajenos, por lo tanto, toda persona con dicha mejora querrá disfrutar sus ingresos dejando descuidado su

patrimonio (vivienda, automóviles, dinero en casa, etc.) y se darán los 3 elementos: delincuente motivado (por lo que pueda sustraer), objetivo (patrimonio de las víctimas y la ausencia de guardián (en este caso, los elementos de seguridad pública competentes).

- Teoría de la elección racional (Cornish y Clarke, 1986).

De acuerdo con María Patiño (2016), En 1986 Cornish y Clarke formularon la teoría de la elección racional. Se trata de un enfoque que se incluye dentro de los modelos de prevención situacional del delito. Esta teoría sostiene que quienes cometen un delito lo hacen tras un proceso de toma de decisiones. También defiende que los delincuentes no son tan distintos del resto de personas, centrándose en buscar las similitudes y haciendo una crítica a la visión que hay en la actualidad que los tiende a sobrepatologizar y es motivo de dificultad a la hora de realizar programas de prevención del delito. Asimismo, los autores hacen una necesaria triple distinción entre los tipos de delincuentes, a saber: el delincuente depredador, el oportunista y el situacional, todo ello sin olvidar la importancia del proceso motivacional intrapsíquico que lleva a la comisión del delito y por lo tanto el proceso de toma de decisiones.

- Teoría del patrón delictivo (Brantingham, 1984 y 1993).

Patricia L. Brantingham y Paul J. Brantingham propusieron en 1994 una integración de teorías sobre el ámbito físico y la motivación del delincuente, denominándola la teoría del patrón delictivo, se fundamenta en conocer cómo el entorno físico, las pautas sociales y el comportamiento de las víctimas aumentan las oportunidades para el delito.

Menciona que los delitos son decisiones racionales, lo cual significa que el delincuente puede tomar la decisión de realizar otra cosa diferente a la realización del delito; Brantingham y Brantingham afirman que los delitos se encuentran distribuidos en el espacio de acuerdo con los objetivos y los patrones de movimiento cotidianos de los delincuentes. Éstos cometen sus delitos cerca de las áreas donde pasan la mayor parte del tiempo (hogar, trabajo, escuela, tiendas, donde se abastecen y los espacios donde buscan diversión) y alrededor de las rutas que los conectan. (Rosa Salas, 2022)

Además, de aquellas que hablan sobre modificar el ambiente físico (espacio) para prevenir el delito:

- Teoría del espacio defendible (Newman,1972).

Newman propone que ciertos rasgos físicos de las áreas públicas que rodean la vivienda pueden alentar sentimientos de responsabilidad por lo que sucede en estas áreas, apelando a una «territorialidad latente» y «un sentido de comunidad». Los individuos que se sientan responsables de las actividades que se llevan a cabo en las áreas públicas se opondrán con mayor probabilidad a las idas y venidas de personas extrañas o intervendrán (personalmente o llamando a las autoridades) cuando se esté cometiendo un delito, impidiendo su realización.

Newman (1973: pág. 50) esquematiza cuatro formas en que se pueden diseñar las áreas públicas con el fin de que las personas que residen a su alrededor se sientan responsables de ellas:

- 1) Subdividir las grandes áreas públicas en otras más pequeñas frente a las cuales los residentes puedan adoptar actitudes de propiedad.
  - 2) Situar las ventanas de modo que los residentes puedan contemplar estas áreas.
  - 3) Situar los lugares de residencia en zonas adyacentes a actividades públicas que no supongan una amenaza como, por ejemplo, pequeños parques frecuentados por adultos o patios de juego empleados por niños pequeños.
  - 4) Construir las áreas públicas de manera que los extraños tengan la impresión de que sus actividades podrán ser observadas y, si es necesario, impedidas por los que residen en la zona.
- (Alan Booth, 1984, pág. 1-2)

- Teoría de las ventanas rotas (Wilson y Kelling)

Es una teoría sobre el contagio de las conductas inmorales o incívicas, propuesta por el politólogo James Q. Wilson y el criminalista George I. Kelling quienes establecían allí que el crimen es el resultado inevitable de la combinación de dos elementos: las disposiciones criminales de tipo individual y las condiciones de desorden público, Para James Q. Wilson y George Kelling, la ‘teoría de las ventanas rotas’, desde un punto de vista criminológico concluye que el delito es mayor en las zonas donde el descuido, la suciedad, el desorden y el maltrato son mayores, ya que si se rompe un vidrio de una

ventana de un edificio y nadie lo repara, pronto estarán rotos todos los demás. (Rosa Salas, 2022)

Ahora bien, centrándonos en establecer parámetros para salvaguardar un negocio, bienes y personas que se encuentren dentro de ella, se emplean mecanismos de seguridad como, cámaras de videovigilancia, personal de seguridad, incluso al personal del mismo negocio se le capacita para tener el conocimiento de que acciones tomar en caso de ser víctima de algún delito con el objetivo de salvaguardar su integridad.

Como se ha mencionado, las cámaras de seguridad se han convertido en una herramienta fundamental en este ámbito por la facilidad de identificar agresores, verificar el suceso en tiempo real o en grabación, incluso auto robos, conforme ha ido avanzando el tiempo estas herramientas han ido mejorando, anteriormente se comentaba que obtener una era sinónimo de derroche de dinero tanto por tenerlas ahí como por mantenerlas en constante vigilancia, por lo tanto, algunos solamente los tenían en sus negocios sin grabar, fingiendo que estaban en función para evitar alguna fechoría hasta que algún tercero se enteraba de que no tenía función alguna y comenzaban los disturbios.

Según Asus Rodríguez de Seguridad profesional, existen dos tipos de cámaras más utilizadas en el medio y son:

- Cámaras con conexión CCTV: Son cámaras de seguridad analógicas. CCTV es el acrónimo de circuito cerrado de televisión.
- Cámaras IP: La principal característica de las cámaras IP es que no requieren de ningún tipo de cable, lo que supone un interesante ahorro económico y de tiempo en cuanto a instalación se refiere.



Además, se contrata personal de seguridad privada para fortalecer la paz que se desea conseguir en estos lugares, tanto dentro y fuera del mismo, incluso esas empresas que brindan el servicio optan por capacitar a los empleados del establecimiento al cual cuidan, para maximizar la seguridad en el entorno, al contar con capacitadores certificados pueden darse la libertad de entrenar a los demás.

También, las prestaciones que el patrón ejerce a sus empleados entran en total juego porque en ocasiones ocurren accidentes en contra:

- Asalto a mano armada (se acciona el arma por resistirse)
- Víctimas de golpes por asalto, robo, etc.
- Intentos de homicidio.

Ya sean las prestaciones comunes e incluso algunos obtienen superiores a la ley el cual brinda un plus mucho más significativo.

Realmente lo que se busca en esto es que las probabilidades de sufrir algún delito sean bajas porque es el principal objetivo en la prevención situacional, ¿Cómo se consigue? Con lo anteriormente mencionado:

- Cámaras de vigilancia
- Contratación de empresas de seguridad privada
- Capacitación a empleados ante cualquier situación de riesgo/delito

## Capítulo II: McDonald's

### 2.1 Historia

Para dar pie al contenido es importante conocer sobre la empresa en cuestión, la cual es McDonald's, un caso curioso como cualquier otra empresa que ha prosperado a lo que es hoy en día.

Los inicios de McDonald's se remontan a mediados del siglo XX.

Desde la página oficial de McDonald's (2022):

El primer restaurante McDonald's abrió San Bernardino, California en 1948 como camionero. Así, los hermanos Maurice y Richard McDonald materializaron un proyecto ya innovador en su momento.



Fuente: Página oficial McDonald's

Sus elementos distintivos eran múltiples. Por un lado, el restaurante solo ofrecía un servicio de autoservicio, que llegaba a colas de vehículos, en cuyo caso decidieron expandirse.

El segundo elemento característico era la decoración del local, grandes ventanales que dejaban ver la cocina donde se preparaban los pedidos.

El tercer y último elemento era el precio más bajo que tenían sus productos en comparación con los competidores. Una circunstancia que estuvo a punto de provocar la quiebra de en sus inicios.

A pesar de esto, los hermanos McDonald se ven obligados a cerrar su establecimiento, con el fin de replantear su estrategia su plan de negocios y así poder vencer a sus competidores, más en 1954, cuando la empresa se recupera y reinicia, Ray Kroc, quien trabajaba en ese momento para una empresa de recibió el pedido más grande de su historia del establecimiento McDonald's Brothers en California.

En ese momento, el señor Kroc decidió desplazarse para conocer de primera mano quién había realizado semejante pedido, momento en el cual se dio realmente cuenta del extraordinario potencial que aquel restaurante y su modelo de negocio podían tener.

En 1955, una vez que consiguió que los californianos le dieran el derecho a comercializar la marca, Kroc abrió su primer restaurante con el nombre de McDonald's en el estado de Illinois, que es un museo de compañía en la actualidad.

Cuatro años después, en 1959, la cadena de rápidos ya contaba con un centenar de a lo ancho, pero no fue hasta 1961, tras la adquisición completa de aquel Ray A. Kroc decidió establecer el sistema de franquicias para la cadena.

La historia de la seguridad en McDonald's comenzó en la década de 1970, cuando la compañía comenzó a experimentar con tecnología avanzada para garantizar la seguridad de sus empleados y clientes.

Según O'Neil (1997), la preocupación por la seguridad en McDonald's se intensificó después de una serie de robos a restaurantes en California en 1973. A partir de ese momento, la compañía comenzó a implementar medidas de seguridad, como cámaras de seguridad y sistemas de alarma.

## La seguridad en McDonald's

McDonald's comenzó a enfocarse en la capacitación de los empleados para manejar situaciones de seguridad. Según Ritzer (2015), "McDonald's ha establecido rigurosos procedimientos de seguridad que incluyen la capacitación en seguridad para todos los empleados, la instalación de cámaras de seguridad en los restaurantes y la cooperación con las fuerzas del orden para prevenir el delito y resolver problemas de seguridad".

Con el tiempo, la seguridad se ha convertido en una parte integral de la cultura corporativa de McDonald's. Según Walker (2019), "la seguridad es una prioridad clave para McDonald's, y la compañía ha establecido altos estándares para garantizar la seguridad de sus empleados y clientes en todo el mundo".

La seguridad es un aspecto bastante fundamental en cualquier organización, incluida McDonald's. La seguridad en McDonald's se ha aplicado a lo largo del tiempo en respuesta a diferentes situaciones y necesidades.

En los primeros días, la seguridad en McDonald's se centró en la estabilidad de los alimentos y en garantizar que los alimentos se prepararan y sirvieran de manera segura a los consumidores.

A medida que la empresa se expandía y abrían más restaurantes, se implementaron medidas de seguridad adicionales, como: Control de acceso a las áreas de almacenamiento y preparación de alimentos y capacitación del personal en temas de estabilidad alimentaria y prevención de accidentes.

Con el tiempo, McDonald's también ha implementado medidas de seguridad para proteger a sus empleados y consumidores, como sistemas de cámaras de vigilancia, alarmas antirrobo y protocolos de estabilidad de emergencia.

Además, McDonald's estableció un programa de seguridad universal en 2005 para abordar cada uno de los objetivos de asegurar sus restaurantes, incluida la seguridad alimentaria mediante procedimientos de como:

- Recibir productos de proveedor
  - Elaboración de sus alimentos
- Fuente: Página McCampus



- Seguir “estándares” que vayan con la calidad de la marca

Estos procedimientos son evaluados y vistos mediante su página interna denominada “mcCampus” donde se encuentran diferentes guías y manuales de operación.



Además, McDonald's tiene procedimientos rigurosos de seguridad alimentaria en sus restaurantes. Los empleados reciben capacitación en seguridad alimentaria y deben seguir estrictamente los protocolos de preparación de alimentos para garantizar que se mantengan los estándares de calidad y seguridad. ¿Cómo se garantiza esto? Mediante las guías del Mc Campus que contienen una certificación de personal (PCP) con el cual se va realizando dicha capacitación antes mencionada.

"La seguridad alimentaria es la máxima prioridad de McDonald's. Desde nuestros proveedores hasta nuestros restaurantes, trabajamos diligentemente para garantizar la calidad, seguridad y frescura de nuestros alimentos". McDonald's (2020)

La seguridad comercial comprende la seguridad en la protección de la marca:

La seguridad comercial en McDonald's se refiere a las acciones y prácticas implementadas para proteger los intereses comerciales y la propiedad intelectual de la empresa. Algunas medidas comunes de seguridad comercial en McDonald's incluyen:

Para proteger su marca, una empresa puede registrar su marca y nombre comercial en las jurisdicciones en las que opera y emprender acciones legales contra quienes intenten usar su marca sin permiso.

La compañía puede implementar medidas de seguridad para proteger esta información, como el cifrado de datos y el uso de medidas de seguridad física para proteger los servidores de la Compañía.

Prevención del fraude: McDonald's puede implementar medidas para prevenir el fraude, como verificación de antecedentes de los empleados, revisión de los registros de ventas para detectar transacciones fraudulentas y capacitación de los empleados para detectar y prevenir

este delito.

El programa tiene como objetivo prevenir, monitorear y responder a situaciones de aseguramiento y está diseñado para garantizar que los restaurantes McDonald's sean lugares seguros para trabajar y visitar.

Es importante conocer el antecedente histórico sobre el sujeto a abordar para conocer cómo nace, surge dentro de su ámbito y como diferentes factores emergen dentro de ella para brindarle cosas positivas o en su defecto, cosas negativas y en este preámbulo es el indicativo de seguridad.



Fuente: Página oficial McDonald's

La presente busca indagar en el plano de la seguridad, como esta es afectada por propios y extraños, conocer los factores más determinantes y poder emplear diferentes técnicas para poder controlar estos agentes que afectan día con día.

## **2.2 McDonald's la seguridad en la actualidad**

Con el pasar de los años, se pueden llegar a escuchar o dar a conocer diferentes casos sobre algún acto que afecte dentro o fuera de dicho establecimiento y como hemos mencionado, nos centraremos en los actos de inseguridad dentro del país y también fuera para establecer una comparativa para poder llegar al punto de que no estamos exentos de estos hechos que afecten nuestra integridad.

Conociendo un poco sobre la historia de esta empresa, es importante aterrizar la idea sobre la inseguridad que se vive tanto dentro como fuera de ella, un factor importante son los agentes externos ya que depende mucho la zona en la que se encuentre, por ejemplo, no podremos comparar la situación de nuestro objetivo el restaurante de la ciudad de Chetumal QROO con la situación que se atraviesa en la ciudad de Cancún son ámbitos distintos en cuestión de inseguridad, también con franquicias de otros países por la misma situación de que se viven diferentes cosas en estos puntos.

Miremos la siguiente comparativa:

Infobae (2022) nos notifica lo siguiente:

“Murió el empleado de McDonald's al que le dispararon por unas papas fritas frías

El episodio había ocurrido el lunes, en un local de la cadena de comida rápida en Brooklyn. El agresor, de 23 años, le disparó al trabajador en el cuello después de que su madre se quejara por la temperatura de su pedido.”

Heraldo usa (2022) nos dice lo siguiente:

“¡Indignante! Reportan abuso sexual a niño de seis años en el baño de un McDonald's

Este es el segundo caso ocurrido dentro de la misma sucursal en menos de dos años.”

El sol de Tampico (2023) nos reporta lo siguiente:

“¿Restos humanos? Aterrorador hallazgo afuera de un McDonald's en Tamaulipas. Un presunto feto humano fue encontrado afuera de un restaurante en Reynosa”

Por una o por otra razón, estamos expuestos a temas de inseguridad, un chico asesinado por un tema diminuto como la temperatura de sus alimentos, algo más serio como abuso sexual dentro del establecimiento e incluso un factor externo, el dejar tirado un resto humano fuera también afecta a la imagen.

La inseguridad en McDonald's puede ser un problema en algunas áreas donde la tasa de delincuencia es mayor, los delitos más comunes en los restaurantes McDonald's son el robo, hurto, vandalismo, acoso, violencia y consumo de drogas.

Los clientes y empleados pueden ser víctimas de delitos, lo que puede afectar la reputación de la empresa y su capacidad para atraer clientes.

Para abordar esta problemática, la empresa cuenta con una variedad de medidas de seguridad en sus restaurantes. Por ejemplo, muchos restaurantes McDonald's tienen cámaras de seguridad para controlar y disuadir la actividad delictiva.

También se pueden instalar alarmas de seguridad, cerraduras y otros sistemas de seguridad para proteger a empleados y clientes. Además, la empresa trabaja en estrecha colaboración con las autoridades locales para reducir la cantidad de delincuentes en sus restaurantes.

Se han otras medidas para mejorar la seguridad en los restaurantes McDonald's, incluida la capacitación del personal en seguridad y la implementación de políticas de seguridad específicas, como la gestión adecuada de efectivo y la protección de datos de los clientes.

Además, la empresa en general ha mejorado la iluminación exterior e interior de sus restaurantes e instalado puertas de seguridad en algunos lugares para evitar robos y otros delitos.

En resumen, la inseguridad en McDonald's puede ser un problema en algunas áreas, pero la empresa ha tomado medidas de seguridad en sus restaurantes y para proteger a sus empleados y clientes.

Existen diversos testimonios sobre casos de inseguridad dentro del establecimiento, no solo producto de los factores externos que se habían mencionado sino también dentro de la misma empresa existen diferentes casos de auto robos, acoso, discriminación, violencia, por mencionar algunas.

Aunque mencionemos la colaboración de las instituciones de seguridad sobre la empresa, es importante recordar que no se puede estar todo el tiempo en el establecimiento porque existen más sucesos que atender por parte de la misma institución.

¿Qué sucede ante esta situación? Normalmente las personas encargadas de brindar esta seguridad se quedan de brazos cruzados y no atienden esta necesidad básica.

Es así como mencionamos y resaltamos las diferencias en cuanto al entorno que se vive en esta empresa, tanto local como internacional, existen brechas pero al final de todo la situación es la misma ya que a pesar de contar con “programas” de saber prevenir o actuar, al final no te aclara de qué manera podrías salvaguardar tu integridad porque si de algo estamos de acuerdo es que no debemos intentar ser el héroe sin embargo a la hora de llevarte tus pertenencias, nadie se hace cargo más que la víctima. A continuación, se relatará algunos casos y testimonios de algunos trabajadores y del propio escritor sobre como la seguridad del personal, no es garantía dentro del establecimiento solamente se vela por ello a la hora de establecer los intereses económicos.

¿A qué viene todo esto? La razón es simple, si no se busca erradicar los escenarios de oportunidad de delito nunca se estará seguro, la prevención es una herramienta demasiado útil si se sabe en qué momento y donde aplicar, la prevención situacional es muestra de ello.

### **2.3 Prevención situacional en McDonald's**

Hemos mencionado la prevención en su faceta situacional ininidad de ocasiones en la presente, aunque es el tema por abordar es un modelo que no se aplica en su totalidad o tal vez sí, pero se desconoce.

Como sabemos, la prevención situacional se basa en modificar el entorno de manera que los delitos se eviten o controlen. ¿De qué manera? Con vigilancia, alumbrado, transito, seguridad pública y/o privada, etc.

Existe el antecedente de incidencia delictiva dentro de los establecimientos:

La prevención situacional es una estrategia importante en la gestión de la seguridad en empresas como McDonald's. A través de una variedad de medidas, desde la selección adecuada de ubicaciones hasta la capacitación del personal, se busca abordar las situaciones y condiciones que pueden contribuir a la delincuencia y otros comportamientos indeseados.

La prevención situacional es una estrategia muy utilizada en el cuidado de la seguridad en establecimientos comerciales, incluidos restaurantes como McDonald's. El propósito de esta estrategia es identificar y abordar situaciones y condiciones que puedan fomentar el crimen y otros comportamientos indeseables. Para McDonald's, la seguridad incluye una variedad de medidas, desde elegir un lugar seguro hasta implementar medidas de seguridad física y capacitar a los empleados para observar y reportar comportamientos sospechosos.

Se pueden encontrar ejemplos de tales medidas en la Guía de seguridad de McDonald's, que enfatiza la importancia de elegir la ubicación correcta para un restaurante. La guía dice: "Evite los lugares en áreas con tasas de delincuencia más altas, como áreas aisladas, áreas con alta actividad delictiva o lugares con visibilidad limitada".

Además, McDonald's también implementa medidas de seguridad física como CCTV y alarmas antirrobo. El Manual de seguridad establece: "Los sistemas de seguridad electrónicos, como CCTV y sistemas de alarma, pueden ser útiles para prevenir delitos y ayudar a identificar a los delincuentes cuando se cometen delitos". La capacitación de los empleados también es fundamental para evitar que se presenten situaciones en McDonald's.



Fuente:  
<https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%3A>

Las estrategias de seguridad enfatizan la importancia de la capacitación del personal para identificar y denunciar comportamientos sospechosos. La guía establece: "El personal debe estar capacitado para observar e informar comportamientos sospechosos, como la presencia de personas que parecen estar mirando o merodeando por el restaurante o aquellos que parecen ansiosos por la seguridad de las instalaciones".



Fuente:  
<https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%3A>

Parte de ella también se entabla la seguridad privada porque sabemos que las instituciones públicas no podrían estar todos los días, las 24 horas en el establecimiento, por ello, se busca la ayuda de esta sección, con los métodos antes mencionados.

En la Guía de Seguridad de McDonald's se enfatiza la importancia de los servicios de seguridad privada para reducir la delincuencia en los restaurantes. Se destaca que los servicios de seguridad privada pueden ser útiles para disuadir la delincuencia y para ayudar en la identificación de los delincuentes si se produce un delito.

Además, la guía proporciona recomendaciones específicas sobre el uso de servicios de seguridad privada. Por ejemplo, se recomienda que los guardias de seguridad estén capacitados en la observación y reporte de comportamientos sospechosos, y que se establezcan protocolos claros para la respuesta a emergencias y situaciones de riesgo.

En resumen, la seguridad privada es una parte importante de la estrategia de seguridad de McDonald's. A través de la presencia de guardias de seguridad, sistemas de vigilancia por

CCTV y dispositivos de seguridad física, se busca reducir el riesgo de delitos y otros comportamientos indeseados en los restaurantes de McDonald's.

# Capítulo III: Prevención situacional

## 3.1 Análisis estadístico sobre inseguridad en empresas

Para articular debemos tomar en cuenta gráficas y datos cuantitativos sobre la seguridad que se vive en empresas de la República y de esa manera aterrizar la idea al objetivo.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Victimización de Empresas (ENVE, 2022) que elabora el INEGI en la que se estimaron 6034 delitos por cada 10 000 unidades económicas, en este caso es debido al tamaño (ver Gráfica 1), ubicamos a McDonald's dentro del sector grande al ser trasnacional.

De esta manera destacamos la incidencia que existe dentro de los establecimientos grandes, aunque también son victimizaciones, a que va esto, sufren las amenazas como tal. La realidad de la situación es que son delitos denunciados, por lo tanto, existe una diferencia de aquellas que no han sido denunciadas, formando parte de la cifra negra. Al hacer un análisis respecto a eso, es claro como la incidencia va con creces conforme pasa el tiempo.

Gráfica 1



Fuente: Encuesta Nacional de Victimización de Empresas (ENVE, 2022) INEGI.

## Incidencia delictiva – Delitos más frecuentes

**Tabla 1**

Listado de los *dos delitos más frecuentes* por entidad federativa en 2021.

Entidad	Más frecuente	2º más frecuente	Entidad	Más frecuente	2º más frecuente
Nacional	Extorsión	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes			
Aguascalientes	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes	Robo hormiga	Morelos	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes	Robo hormiga
Baja California	Extorsión	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes	Nayarit	Extorsión	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes
Baja California Sur	Extorsión	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes	Nuevo León	Extorsión	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes
Campeche	Extorsión	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes	Oaxaca	Extorsión	Fraude
Coahuila	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes	Extorsión	Puebla	Extorsión	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes
Colima	Fraude	Extorsión	Querétaro	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes	Fraude
Chiapas	Extorsión	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes	Quintana Roo	Extorsión	Actos de corrupción
Chihuahua	Extorsión	Robo hormiga	San Luis Potosí	Extorsión	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes
Ciudad de México	Extorsión	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes	Sinaloa	Extorsión	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes
Durango	Extorsión	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes	Sonora	Extorsión	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes
Guanajuato	Actos de corrupción	Extorsión	Tabasco	Extorsión	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes
Guerrero	Extorsión	Fraude	Tamaulipas	Extorsión	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes
Hidalgo	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes	Fraude	Tlaxcala	Fraude	Extorsión
Jalisco	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes	Robo hormiga	Veracruz	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes	Robo hormiga
Estado de México	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes	Extorsión	Yucatán	Extorsión	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes
Michoacán	Extorsión	Actos de corrupción	Zacatecas	Extorsión	Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes

Fuente: Encuesta Nacional de Victimización de Empresas (ENVE, 2022) INEGI



En la misma ENVE, 2022, al establecer un análisis respecto a los delitos más comunes dentro de estas empresas, es importante destacar que el delito más cometido es el “robo hormiga” y extorsión mientras que la corrupción y fraude son las de menos incidencia. En Quintana Roo, encontramos que el delito que más padecen las empresas son robo hormiga y actos de corrupción, siendo uno de los estados donde más padecen las empresas actos de corrupción (Ver Tabla 1).

¿A qué se debe esto? Al ser empresas privadas es más la tendencia de robos internos por situación de salarios bajos, malos tratos al personal y estos últimos buscan beneficio afectando al grande es por ello la gran incidencia en ese hecho delictivo.

Al igual que la extorsión, es común que se presenten estos hechos al tener conocimiento sobre el efectivo e insumos que se manejan en grandes unidades económicas es por ello por lo que el robo hormiga y extorsión van a la par.

Caso contrario de corrupción y fraude, al manejar grandes sumas de dinero son objeto de fraudes sin embargo al tener transportadores de dinero es muy difícil que esto ocurra al igual que el hecho de la corrupción, se tiene poder dentro de la empresa, pero al ser privada no va más allá y es por ello por lo que los hechos de esa índole no son muy comunes.

Para más claridad se presenta un mapa de la ENVE, 2022, en la que se muestra la incidencia delictiva basado en el cuadro demostrado anteriormente, es importante dejar en claro no porque una predomine en un estado signifique que las demás no están presentes,

lamentablemente estamos en una situación donde un hecho delictivo destaca más que otro, pero por mínimas cifras.

## Incidencia delictiva – Delitos más frecuentes

15

*Delito más frecuente* por entidad federativa en 2021.



Fuente: Encuesta Nacional de Victimización de Empresas (ENVE, 2022) INEGI.



Como se mencionó anteriormente, destaca la extorsión y la razón es sencilla las grandes cantidades de dinero circulando son objeto de la delincuencia, el delito más sencillo y común para conseguir el objetivo es este.

Es importante destacar que la extorsión no es exclusiva de las grandes empresas y cualquier unidad económica, independientemente de su tamaño, puede ser víctima de este delito. Las autoridades deben tomar medidas para prevenir y combatir la extorsión en todas las empresas y garantizar la seguridad económica de todas las unidades económicas en el país.

## Incidencia delictiva – Tasa de delitos

11

Durante 2021 se generaron 2.9 millones de delitos asociados a 1.2 millones de *unidades económicas* víctima.

Esto representa una tasa de concentración de 2.4 delitos por *unidad económica* víctima.



Fuente: Encuesta Nacional de Victimización de Empresas (ENVE, 2022)

Nota 1: En la ENVE 2020 se generaron 3.9 millones de delitos asociados a 1.5 millones de unidades económicas víctimas. Lo cual representó una tasa de 2.6 delitos por unidad económica víctima.

Nota 2: En 2021, la tasa de delitos por víctima en el caso de la población de 18 años y más en México fue de 30 786, ENVIPE 2022, INEGI.

\* Incluye delitos como: delito informático, secuestro de algún propietario, robo en forma distinta a los anteriores y otros delitos distintos a los anteriores.

\* En estos casos sí existe un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.



De acuerdo con esta gráfica, nos presenta los delitos antes mencionados junto a otros en comparativa con 2019, último año en el que se había hecho dicho análisis.

Es común que las organizaciones criminales busquen extorsionar a empresas que tienen una mayor capacidad económica, ya que consideran que estas tienen la capacidad de pagar grandes sumas de dinero. Por lo tanto, las grandes empresas pueden ser más propensas a ser víctimas de extorsión debido a su tamaño y capacidad económica.

En teoría es como debería ser un establecimiento acorde a la prevención y cuidado de su recurso humano, sin embargo, existen excepciones negativas como se detallará en el siguiente.

### 3.2 Prevención situacional en McDonald's Chetumal FS

Después de observar con datos las diferentes etapas que presenta la inseguridad, factores y causas de esta, es momento de tomar el punto de la presente que es la prevención situacional.

Ya hemos definido lo que es la prevención situacional anteriormente, como diferentes teorías parten de ella y la misma se basa de otras.

Es importante aterrizar la idea principal la que es prevención situacional en la cadena antes mencionada de la ciudad de Chetumal, Quintana Roo, sabemos que existen dos franquicias de esta que se diferencian con los acrónimos “FC” y “FS”, en este caso nos centraremos en el “FS” el que está en el exterior del centro comercial “Las Américas”, la razón es porque hay más probabilidad de que sufran algún tipo de delito por encontrarse a las afueras del centro comercial. Existen varios factores que podrían afectar a la seguridad del establecimiento:

- Asalto a mano armada
- Extorsión
- Robos internos
- Lavado de dinero

Recordemos que la prevención situacional se enfoca en reducir las oportunidades de delito con varias herramientas al alcance como cámaras de seguridad, vigilancia, capacitación, etc.

La prevención situacional en este contexto se enfocaría en la gestión del entorno físico y social del establecimiento para disuadir el delito y la inseguridad. Algunas medidas que mayormente se aplican en esta sucursal de McDonald's son:

- Instalación de cámaras de seguridad en áreas críticas como la entrada, el área de caja y la zona de preparación de alimentos.
- Mejora de la iluminación exterior para aumentar la visibilidad y reducir las zonas oscuras donde los delincuentes podrían esconderse.
- Implementación de sistemas de seguridad en efectivo para reducir el riesgo de robos a mano armada.
- Capacitación del personal en medidas de seguridad, como el manejo de situaciones de emergencia y la prevención de robos.



Fuente:  
<https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fes.restaurantguru.com%2FMcDonalds-Chetumal&psig=>

- Diseño del establecimiento con medidas de seguridad en mente, como la colocación de ventanas y puertas de vidrio reforzado, la instalación de dispositivos antirrobo en las puertas y la construcción de barreras físicas en los accesos.

Es importante destacar que la implementación efectiva de la prevención situacional no es una tarea única, sino que debe ser un proceso continuo de evaluación y mejora. Por lo tanto, es posible que la empresa haya adoptado otras medidas adicionales específicas a dicha sucursal en Chetumal para prevenir el delito y la inseguridad.

Hablando en términos generales es así como se aplica o debería aplicarse la prevención situacional dentro del establecimiento porque existe la hipótesis de “Los dueños del establecimiento velan por los intereses económicos y no por su capital humano”.

¿Por qué sucede esto? Porque existe una relación trabajador-jefe en la que destaca el desinterés de ambas partes en su mayoría por su seguridad, el trabajador nada más ve por su ingreso, ¿Es válido? Sí, sin embargo, la seguridad también es una necesidad por lo tanto es obligación de un jefe proporcionarla.

Sucedan varios acontecimientos en los que solamente se actúa cuando se ven los intereses económicos en riesgo, mediante pérdida de clientes por inseguridad, robos internos, entre otras cosas. Situaciones válidas, pero ¿Por qué esperar hasta ese momento y no prevenir?

No está mal velar por ese interés siempre y cuando no se espere hasta el último momento para actuar para eso existe esto, la prevención situacional, nada más preparado que una prevención y de qué forma, manipulando el área de oportunidad de delinquir, de esa forma se ve por el lado económico y también por el del empleado así los dos bandos salen beneficiados.

### **3.3 Protocolos de seguridad**

Se habla de acuerdo con la experiencia que he vivido e información compartida por superiores, por lo tanto, es información veraz y actualizada.

Algunas medidas generales de seguridad que McDonald's suele implementar en sus establecimientos para proteger la seguridad de sus clientes y empleados son las siguientes:

**Entrenamiento de empleados:** McDonald's proporciona capacitación a sus empleados en medidas de seguridad para reducir el riesgo de incidentes. Esto puede incluir entrenamiento sobre cómo manejar situaciones de emergencia, cómo manejar robos, y cómo detectar y prevenir fraudes. McDonald's (2022)

Mediante la plataforma McCampus que se mencionó en el capítulo anterior es con el que se guía para poder establecer esta capacitación, mediante videos, guías escritas y planes de acción, sin embargo, todo consta con cooperar y “no ser el héroe” como mencionan en los videos y es válido no arriesgas la vida por cosas materiales.

**Control de acceso:** Los establecimientos de McDonald's suelen tener sistemas de control de acceso para restringir el ingreso solo a empleados y clientes autorizados. Esto puede incluir la instalación de puertas con cerraduras electrónicas y sistemas de cámaras de seguridad para supervisar las entradas y salidas. McDonald's (2022)

Se supervisan las entradas y salidas mediante los gerentes, es estricto ese caso, al igual cuando una persona externa llega preguntando por alguien de la empresa, el proceder es el siguiente: Preguntas quién lo o la busca, motivo y por último avisar a la persona que un externo la está buscando, brindando sus características y preguntando si quiere salir a atender o no porque han ocurrido situaciones donde buscan a la persona por alguna represalia o motivo de afectar su integridad.

Fuente:  
<https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fthinpc.online%2Fproducts%2Fpos-terminal-full-set-which-include-pos->

Se controla mediante huella por medio de la “Pos system” que es como el de la siguiente figura:

**Seguridad en efectivo:** McDonald's suele utilizar sistemas de seguridad en efectivo para reducir el riesgo de robos a mano armada. Estos pueden incluir cajas fuertes, transportadores de dinero y sistemas de depósito seguro. McDonald's (2022)



Un tema muy delicado, el manejo de efectivo y con justa razón existen antecedentes negativos en cuanto a esto.

Cada gerente maneja un código de la caja fuerte y solamente el de turno podrá abrirlo cada determinado tiempo, cada 1 hora u 1 hora y media según la configuración, el servicio panamericano funciona como transportador de dinero y demás. Hablando de la parte protocolaria externa.

En situaciones internas como manejo de turnos, se da el siguiente caso:

Cuando existe un volumen de ventas alto, a partir de \$2500/\$3000 se deben aplicar retiros por la sencilla razón de ocurrir algún asalto no haya motín que agarrar en caso de no hacer dicho retiro y ocurre un asalto, la responsabilidad es del gerente al no aplicar los procedimientos, la forma de actuar es amonestación, suspensión y en ocasión, la baja definitiva.

Es una de las razones de la hipótesis, a pesar de que no se siguió el procedimiento, siempre se busca un responsable sin llegar una solución.

**Cámaras de seguridad:** Los establecimientos de McDonald's suelen contar con sistemas de cámaras de seguridad para supervisar el establecimiento y monitorear la actividad en tiempo real. Estas cámaras pueden ubicarse en la entrada, el área de caja y la zona de preparación de alimentos, entre otros lugares. McDonald's (2022)

Se instalaron cámaras ip con grabación 24/7 (similares a las demostradas en el capítulo anterior), para vigilar el establecimiento, tanto dentro y fuera del restaurante, están distribuidos en el lobby, cocina, servicio, carril del automac, entrada y salida de clientes, puerta trasera, oficina gerencial, cuarto frio, bodega.

Existen antecedentes por las cuales se instalaron las cámaras en esos lugares, robos, situaciones incómodas, asaltos fuera del restaurante.

Con ello han actuado acorde a los acontecido negativamente en estos últimos meses en materia de delitos.

**Iluminación y señalización:** McDonald's suele mantener una buena iluminación tanto dentro como fuera de sus establecimientos, y utiliza señalización clara para ayudar a los clientes a encontrar su camino y para disuadir a los delincuentes. McDonald's (2022)

Iluminación que va acorde al gobierno porque el perímetro del restaurante carece de la misma, el estacionamiento de este no cuenta con iluminación necesaria, causando que se cree inseguridad para el personal de cierre y nocturno.

El restaurante en sí mantiene iluminación, pero como menciono, el área de estacionamiento es un lugar muy oscuro, donde han ocurrido asaltos, robos, despojos, etc. en anteriores años. Tal vez no corresponda al restaurante, pero al final del día, es el área que les corresponde y afecta en gran medida a su personal al entrar o salir en sus diferentes horarios.

En las siguientes imágenes podemos observar sobre como la carencia de iluminación es un factor determinante porque parte de la prevención situacional es esta la iluminaria para poder manipular las áreas de oportunidad para delinquir de manera que esta disminuya y con situaciones así no se puede llegar a dicha prevención.



Fuente: IMAGEN DE AUDITORIA PROPIA

A pesar de que se logra apreciar un poco de iluminación es difícil la visión a lo lejos ya que esta es desde el interior del establecimiento.

Fuente: IMAGEN DE AUDITORIA PROPIA



Puntos críticos que no se ven, uno de los más importantes debería ser este, sin embargo, se deja pasar hasta que ocurra algún hecho que force a la actuación en beneficio de la prevención.

De esta manera es como se debería prevenir las actividades ilícitas dentro y fuera del restaurante, sin embargo, ocurren situaciones que demuestran lo contrario y es por ello por

lo que el siguiente apartado dará pie a eso, antecedentes en ese ámbito, la seguridad del establecimiento y el actuar del mismo.

### **3.4 Antecedentes en el ámbito de seguridad McDonald's Chetumal**

Como hemos mencionado, siempre existen razones de porque suceden las normativas sean estrictas o no. En este caso antecedentes que dan pie a la forma de proceder de superiores en el restaurante.

El restaurante ha sido objetivo de robos lo que ha llevado a la implementación de medidas de seguridad para evitar estos incidentes. Esto incluye medidas como el control de acceso, cámaras de seguridad, y la capacitación del personal para identificar y responder a situaciones de riesgo como las que hemos mencionado anteriormente, pasa con cualquier personal, desde empleados generales hasta gerentes, unos con insumos y otros con efectivo, pero ¿Qué da pie a esto?

En su historia la empresa ubicada en la ciudad ha tenido miles de empleados a lo largo de su existencia. Un hecho sobre seguridad que involucra al personal y que ilustra el tema es el que sucedió hace un año, persona encargada del personal cometía actividades ilícitas conforme al manejo de efectivo afectando al personal con faltantes, fue una situación que se dio por mucho tiempo, en aquél entonces las cámaras eran sin wifi, todo videograbado y tenía que descargarse mediante USB, eso costaba una cantidad significativa de dinero por lo que era muy difícil que alguien demostrara tal acto.

Situaciones cotidianas que lamentablemente se presentan en este tipo de establecimientos, ocurren tan seguido según testimonios. Así como existe el robo de efectivo, ocurren situaciones en hurto de insumos por parte de la misma plantilla, se sabe lo que se consume en este tipo de cadenas, por lo tanto, conocemos que clase de productos son de interés, sin embargo, el proceder no es correcto por la situación de vigilancia y procedimientos.

Situaciones extraordinarias como hurto de pertenencias entre empleados, hizo que surgiera preocupación por parte de los mismo sin embargo, no hubo proceder ni mucho menos seguimiento, lo que da poder a la hipótesis planteada al principio, los empresarios ven por su

interés económicos y no la del capital humano, como mencione anteriormente hubo caso de robo de insumos y posteriormente fue una de las razones por las que hasta hace poco se instalaron cámaras con vigilancia las 24 horas y es una situación totalmente válida porque no se puede vivir con la incertidumbre de que algún elemento de tu plantilla practique malas cosas afectando a todos sin embargo ¿Por qué no aplicar ese mismo mecanismo ante la inseguridad de robo de pertenencias entre empleados u otro tipo de actividades ilícitas?

Situaciones que van generando mala fama provocando que haya una reacción en cadena, falta de seguridad = nula prevención situacional lo que origina a falta de oportunidades laborales y el desempleo es un factor de la delincuencia.

Al ser un lugar donde personas de todas las edades se reúnen, a veces pueden ocurrir conflictos o peleas en el restaurante. Se han implementado medidas tal para prevenir situaciones de tensión y de capacitación para que los empleados sepan cómo manejar estas situaciones de manera efectiva.

Situaciones cotidianas lamentablemente, donde cobra fuerza la implementación de seguridad privada para poder interferir en estos casos porque a su plantilla les pagan por el servicio al cliente no para actuar ante estas situaciones que pueden afectar a su integridad mediante represalias para estos casos debe estar el personal capacitado y no jóvenes de 18-21 años.

¿Por qué poner en riesgo al personal con situaciones que se podrían salir de las manos? Ya que, aunque se cuente con capacitación por parte de la empresa, esta sigue siendo incapaz ya que no es presentada por asesores certificados en seguridad o propias instituciones encargadas del rubro.

Establecer medidas de verdad sería la solución y es lo que dará pie el siguiente apartado como falencias son áreas de oportunidad para maximizar la prevención situacional, no todo es negatividad debemos ver el otro lado de la moneda en este tipo de casos.

### 3.5 Comparativas de seguridad

Sabemos que existen diferentes situaciones en los demás restaurantes por ambiente, infraestructura o economía sin embargo no justifica la precariedad de las condiciones mostradas.

Nos vamos a la situación de la iluminación y cámaras de seguridad; los alrededores también hablan de este restaurante, como se ha demostrado anteriormente la misma carece de iluminaria creando áreas de alta probabilidad de comisión de un delito.



Fuente: elaboración propia



Fuente: <https://www.google.com/url?sa=i>



Fuente: elaboración propia

Establecemos la comparativa con un McDonald's aleatorio y a simple vista ¿Cuál garantiza una mejor prevención situacional? Hablando en el segmento de iluminación, es simple porque a pesar de que pueden existir asaltos por fuera también por dentro, las cámaras de seguridad no podrán identificar el vehículo en el que se va el victimario por razones de falta de iluminación externa. Incluso con otro restaurante de la misma cadena, es increíble como ofrece mejor luminaria que las dos anteriores, esto genera preocupación por parte del sector

consumidor generando desconfianza y pérdidas, provocando un efecto domino hasta el desempleo que es la causa no. 1 de ingreso a la delincuencia.

Siguiente cuestión, ¿Por qué estas grandes cadenas temen a contratar a externos? ¿Pérdida de ingresos? ¿Responsables/jefes tacaños? Dejar toda la responsabilidad de la seguridad a los empleados es lo más irresponsable que se puede cometer por parte de un encargado de establecimiento.

La razón es porque se contrata al personal para trabajar en determinadas funciones, no por ser empleados generales significa que tengan que velar por la seguridad física de todos, hay personas calificadas para este tipo de funciones porque conlleva un adiestramiento enfocado en ello.

Una franquicia de España ubicada en la capital de Granada contrata el servicio de seguridad privada denominado “pretoria” desde 2016 hasta la fecha, destacando la baja de incidencia delictiva.

Fuente: Seguridad Privada Sevilla



¿Por qué no hacer lo mismo en la ciudad de Chetumal?

Los delitos de secuestros, extorsión, trata de personas y demás van al alza, las condiciones que presenta el establecimiento a altas horas de la noche dan pie a la comisión de estos hechos, de tal forma que el empleado se siente inseguro por ello, teme por integridad y patrimonio.

### **3.6 Estrategias de prevención situacional**

Es importante mencionar estrategias que exploten el potencial que la prevención situacional puede ofrecer, como se ha mencionado ante los errores y deficiencias que tiene la empresa por si sola se deben visualizar las áreas de oportunidad que podemos explotar para poder cumplir con el objetivo.

Se había planteado como las instituciones de seguridad pública no pueden estar en vigilancia sobre un sector privado las 24 horas, si a sus alrededores, pero no directamente a ellos es por

ello por lo que la principal estrategia es crear una conexión seguridad pública y seguridad privada.

Como nos indica Usecim (2023) “El sector de la seguridad privada en México no solamente son los guardias intramuros, sino que son parte importante de esta la instalación y monitoreo de alarmas, traslado de valores, seguridad canina, seguridad electrónica, protección a ejecutivos, blindaje, protección perimetral, logística y consultoría, entre otros. Es decir, la seguridad privada no son solo policías sino profesionales que trabajan a favor de las personas y sus bienes.”

La prevención situacional en McDonald's implica tomar medidas para evitar que se produzcan situaciones de riesgo en el establecimiento. Una forma de hacerlo es uniendo la seguridad pública con la seguridad privada.

¿De qué manera puede lograrse?

Establecer un programa de colaboración entre la policía local y el personal de seguridad privada de McDonald's (En caso de contratarse). Esto podría implicar la coordinación de patrullas y el intercambio de información sobre delitos o sospechosos.

Proporcionar capacitación a los empleados de McDonald's sobre cómo identificar y reportar actividades sospechosas. Esto podría incluir la identificación de comportamientos de riesgo, la detección de armas y la capacidad de reportar situaciones a la policía local.

Establecer una línea directa de comunicación entre el personal de seguridad privada de McDonald's y la policía local. Esto permitiría una respuesta más rápida y efectiva a situaciones de riesgo en el establecimiento.

Utilizar tecnología de seguridad como cámaras de vigilancia y sistemas de monitoreo para mejorar la seguridad en el establecimiento. Estos sistemas también pueden ser utilizados por la policía local para ayudar en la identificación y captura de delincuentes porque han sido fundamentales al momento de actuar por parte de superiores de acuerdo con lo acontecido en el establecimiento, con la implementación de este todo acto de hurto, acoso, discriminación, etc. Ha disminuido bastante ya que cuando se contaba con las cámaras de USB, era muy complicado por el tema económico de revisar detenidamente por el tipo de videovigilancia en cuestión. Al igual de las alarmas antirrobo vincular con alguna institución de seguridad

por ser una empresa trasnacional existen grandes cantidades de dinero, lo que llama la atención del malhechor, ¿Se usa? Sí, sin embargo, es un sistema que solo es controlado internamente, la activa y desactiva el gerente en el turno.

Como vemos, la mayoría radica bajo la seguridad privada y es por ello de mi propuesta, un vínculo entre la seguridad pública y el sector privado podría garantizar un mejor desempeño, con el capital humano del sector privado y el presupuesto del público, se lograría un interesante resultado, capacitación, régimen de la ley, varios bandos salen beneficiados con esta idea no dejando de lado la seguridad y prevención situacional.

Al unir la seguridad pública y la seguridad privada, se puede crear una red más amplia de prevención de delitos en la comunidad. Al trabajar juntos, McDonald's y la policía local pueden reducir los delitos en el establecimiento y mejorar la seguridad de los clientes y empleados.

Al establecer este tipo de conexiones se garantiza una mejor seguridad y prevención ante los distintos hechos delictivos que se puedan presentar tanto fuera como dentro del establecimiento en cuestión.

Al crear este vínculo dejas la seguridad en manos de personas adecuadas y a las cuales corresponden este tipo de situaciones ya que se mencionaba como el personal del establecimiento se hacía cargo de ello, a pesar de que no entra en parte de sus funciones, pone en riesgo la integridad de todos al alrededor porque a pesar de contar con la capacitación esta no es adecuada.

De esta manera garantizamos un entorno seguro para familias, personal de tienda y demás, establecer parámetros consistentes no da como resultado una meta trazada desde un principio y no improvisaciones que pueden costar hasta la vida de algún individuo.

## **Conclusión**

La prevención situacional es de gran importancia en cualquier establecimiento comercial, incluyendo restaurantes de comida rápida como McDonald's. Esto se debe a que la prevención situacional se enfoca en prevenir situaciones de riesgo y delitos en el entorno físico, y, por lo tanto, es un enfoque proactivo para garantizar la seguridad y protección de los clientes y empleados.

La implementación de medidas de prevención situacional no solo disuade a los delincuentes, sino que también crea un ambiente de seguridad y confianza para los clientes y empleados. Los clientes se sienten más cómodos y seguros al visitar un establecimiento que tiene medidas de seguridad en su lugar, lo que puede aumentar la fidelidad de los clientes y la reputación del negocio.

Además, la prevención situacional puede ahorrar tiempo y dinero al prevenir la ocurrencia de delitos y situaciones de riesgo que podrían requerir la intervención de las autoridades o la inversión en reparaciones y seguros. También puede ayudar a minimizar los costos asociados con el ausentismo de los empleados debido a lesiones o situaciones de violencia en el lugar de trabajo.

Es importante que el establecimiento mantenga una coordinación adecuada con las autoridades de seguridad pública locales para reportar cualquier situación sospechosa y recibir apoyo en caso de situaciones de crisis. También se puede fomentar la colaboración con la comunidad local, realizar eventos o actividades en colaboración con la misma, lo que puede fomentar un ambiente de confianza y colaboración.

Se identificaron las vías más vulnerables del establecimiento y de ahí se parte para establecer las estrategias de prevención para el mismo, esperamos la presente sea de ayuda para poder reducir los índices de delincuencia en el área y también sirva como punto de partida para futuros trabajos e iniciativas.

En conclusión, la implementación de estrategias de prevención situacional en McDonald's puede ayudar a disuadir a delincuentes y aumentar la seguridad de los clientes y empleados.

Cada empresa debe evaluar su situación particular y adoptar las medidas de seguridad adecuadas para garantizar la protección de sus clientes y empleados.

## Bibliografía

1. Corporativoultra.com. 2022. ¿Cuánto cuesta tener guardias de seguridad? [en línea] <https://www.corporativoultra.com/cu%C3%A1nto-cuesta-tener-guardias-de-seguridad/>
2. Grupo Multisistemas de Seguridad Industrial. 2022. ¿Cuánto cuesta un servicio de seguridad privada en México? -Grupo Multisistemas de Seguridad Industrial. [en línea] <https://multisistemas.com.mx/servicio-de-seguridad-privada-en-mexico/>
3. Content, F., nd Prevención de riesgo: un valor agregado para la seguridad privada ForbesMéxico. <https://www.google.com/amp/s/www.forbes.com.mx/brandvoice/ad-prevencion-de-riesgo-un-valor-agregado-para-la-seguridad-privada/amp/>
4. Vista de Efectos de la inseguridad Ciudadana en el bienestar de la Población. (s. f.). Ciencia Latina Revista Científica. de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/535/679> Causa y costos de la inseguridad |
5. EL MONTONERO. (s. f.-b). EL MONTONERO | Primer Portal de opinión del país, de <https://elmontonero.pe/columnas/causay-costos-de-la-inseguridad>
6. ¿cuáles son las consecuencias de la delincuencia en México? (s. f.), de <https://aleph.org.mx/cuales-son-las-consecuencias-de-ladelincuencia-en-mexico>
7. Desde entonces hasta ahora. . . y lo que nos queda por ver en Seguridad de. (2017, 9 mayo). INCIBE., de <https://www.incibe.es/protege-tuempresa/blog/entonces-ahora-seguridad-informacion> Trejo, A. N. (2021, 15 junio).
8. Causas que generan la inseguridad En México. Foro Jurídico, De <https://forojuridico.mx/causas-que-generan-la-inseguridad-enmexico>
9. Gdcs, R. (2020, 11 octubre). Prevención situacional en el ámbito de la seguridad. GrupoDC Solutions.

<https://www.google.com/amp/s/www.grupodcsolutions.com/amp/prevencion-situacional-en-el-ambito-de-la-seguridad>

10. Editor 01. (2021, 25 septiembre). ¿*POLÍTICA CRIMINAL O PREVENCIÓN SITUACIONAL?* La Querella Digital. <https://www.laquerelladigital.com/politica-criminal-o-prevencion-situacional-3/>
11. Editor 01. (2021, 25 septiembre). ¿*POLÍTICA CRIMINAL O PREVENCIÓN SITUACIONAL?* La Querella Digital. <https://www.laquerelladigital.com/politica-criminal-o-prevencion-situacional-3/>
12. La Prevención Situacional del Delito: evidencias de su efectividad y discusión – Politeia. (s. f.). <https://politeia-online.pt/en/article/la-prevencion-situacional-del-delito-evidencias-de-su-efectividad-y-discusion/>
13. *prevención situacional y sus bases teóricas* (s. f.). [https://www.researchgate.net/publication/318819150\\_LA\\_PREVENCIÓN\\_SITUACIONAL\\_BASES\\_TEORICAS\\_DE\\_FUNDAMENTO\\_CRIMINOLOGICO](https://www.researchgate.net/publication/318819150_LA_PREVENCIÓN_SITUACIONAL_BASES_TEORICAS_DE_FUNDAMENTO_CRIMINOLOGICO)
14. Santizo, C. N. (2021, 22 febrero). *D Técnicas de Prevención Situacional del Delito - Información sobre Técnicas de Prevención Situacional del Delito - 2022*. <https://www.google.com/amp/s/leyderecho.org/tecnicas-de-prevencion-situacional-del-delito/>
15. Sossa, A. C. (2022, 30 septiembre). *Prevención situacional del delito*. Perspectiva Criminológica. <https://criminologiacr.com/2018/06/17/prevencion-situacional-del-delito/>
16. López, C. J. (s. f.). *Percepción de inseguridad en México*. <https://www.redalyc.org/journal/4874/487456183002/html/>
17. *La crisis de seguridad en México | Nueva Sociedad*. (2009, 1 marzo). Nueva Sociedad | Democracia y política en América Latina. <https://nuso.org/articulo/la-crisis-de-seguridad-en-mexico/>
18. Geografía, E. D. N. I. Y. (s. f.). *Percepción sobre seguridad pública*. <https://www.inegi.org.mx/temas/percepcion/>
19. Seguridad privada. (2021, 30 septiembre). *Seguridad Privada | seguridad privada para empresas | SEGURIDAD*. SEGURIDAD PRIVADA. <https://seguridad-privada.com.mx/>

20. Seguridad, P. (2022, 5 abril). *Diferencias entre seguridad pública y seguridad privada*. Protek. <https://www.protek.com.py/novedades/seguridad-publica-y-seguridad-privada/>
21. *La seguridad privada en México: su regulación y prospectiva* | LET. (s. f.). [Vídeo]. <http://let.iiec.unam.mx/node/3464>
22. *La Seguridad Privada como parte integrante de la Seguridad Pública. La concurrencia de un interés público esencial en el uso de las nuevas tecnologías*. (s. f.). Interempresas. <https://www.interempresas.zzS2/Seguridad/Articulos/307259-Seguridad-Privada-parte-integrante-Seguridad-Publica-concurrencia-interes-publico.html>
23. Roldán, P. N. (2022, 24 noviembre). *Empresa transnacional* [Vídeo]. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/empresa-transnacional.html>
24. Software DELSOL. (2020, 8 julio). *Empresas transnacionales ¿Qué son?* <https://www.sdelisol.com/glosario/empresas-transnacionales/>
25. *Empresa transnacional - OMAL | Observatorio de Multinacionales en América Latina*. (s. f.). [Vídeo]. <https://omal.info/spip.php?article4802>
26. *Las empresas transnacionales: un punto de encuentro para la Economía Política Internacional de América Latina*. (s. f.). <https://revistas.urosario.edu.co/xml/3596/359655844006/html/index.html>
27. *Las corporaciones transnacionales y la producción de productores* | Nueva Sociedad. (2008, 1 noviembre). Nueva Sociedad | Democracia y política en América Latina. <https://nuso.org/articulo/las-corporaciones-transnacionales-y-la-produccion-de-productores/>
28. *Empresas transnacionales y libre comercio en México*. (2021, 11 octubre). Transnational Institute. <https://www.tni.org/es/publicacion/empresas-transnacionales-y-libre-comercio-en-mexico>
29. Villamuera, J. (2022, 5 septiembre). *¿Qué son las empresas multinacionales?* El Orden Mundial - EOM. <https://elordenmundial.com/que-son-empresas-multinacionales/>
30. Köhler, H. (2010). *Las empresas transnacionales y las «nuevas» relaciones laborales. Un vehículo para volver a pensar en los límites reglamentarios de la*

*nación-estado. / Revista Internacional de Organizaciones.* [http://www.revista-rio.org/index.php/revista\\_rio/article/view/46](http://www.revista-rio.org/index.php/revista_rio/article/view/46)

31. Cohen, L. E., & Felson, M. (1982). Rutinas delictivas. Crítica.
32. Clarke, R. V. (2000). Crimen, espacio y conducta. Ensayos en criminología ambiental. UOC.
33. Cornish, D. B., & Clarke, R. V. (2003). ¿Qué es la prevención situacional del delito? *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*, (61-62), 73-88.
34. Homero, F. (2011). La prevención situacional del delito en el espacio urbano. INAP.
35. Juarros, E. (2004). La prevención situacional del delito en la empresa. Universitat de Barcelona.
36. Lalanne, M. (2009). La prevención situacional del delito: El análisis del lugar y de las rutinas. Hologramática.
37. Newman, O. (1972). *Defensible Space: People and Design in the Violent City*. Prensa de la Universidad de Nueva York.
38. Sampson, R. J., & Raudenbush, S. W. (2001). La anatomía social del desorden en las comunidades urbanas. Crítica.
39. Stangeland, P., & Ekblom, P. (Eds.). (2003). Política de seguridad y prevención del delito. Ariel.
40. Winkel, F. W. (1996). *Prevención del delito y seguridad ciudadana*. Ariel.
41. Cohen, L. E., & Felson, M. (1982). Rutinas delictivas. Crítica.
42. Clarke, R. V. (2000). Crimen, espacio y conducta. Ensayos en criminología ambiental. UOC.
43. Cornish, D. B., & Clarke, R. V. (2003). ¿Qué es la prevención situacional del delito? *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*, (61-62), 73-88.
44. Homero, F. (2011). La prevención situacional del delito en el espacio urbano. INAP.
45. Juarros, E. (2004). La prevención situacional del delito en la empresa. Universitat de Barcelona.
46. Lalanne, M. (2009). La prevención situacional del delito: El análisis del lugar y de las rutinas. Hologramática.

47. Newman, O. (1972). *Defensible Space: People and Design in the Violent City*. Prensa de la Universidad de Nueva York.
48. Sampson, R. J., & Raudenbush, S. W. (2001). *La anatomía social del desorden en las comunidades urbanas*. Crítica.
49. Stangeland, P., & Ekblom, P. (Eds.). (2003). *Política de seguridad y prevención del delito*. Ariel.
50. Winkel, F. W. (1996). *Prevención del delito y seguridad ciudadana*. Ariel.
51. Villarreal, C. (2017). La seguridad privada en América Latina: Una revisión de su evolución, marco legal y situación actual. *Revista de Investigación Académica*, 35, 1-14.
52. De la Garza, E. (2015). La seguridad privada en México: Un análisis crítico de su regulación y funcionamiento. *Revista de Estudios Sociales*, 51, 25-41.
53. Malagón, L., & Aparicio, A. (2012). Seguridad privada y prevención del delito en España. *Revista de Investigación Académica*, 19, 1-11.
54. Mawby, R. I., & Wright, A. (2012). *Policing beyond the police: The growth of private security in the 21st century*. Routledge.
55. García, R., & García, S. (2011). La seguridad privada en Colombia: Desafíos y perspectivas. *Revista de Estudios Sociales*, 38, 117-126.
56. Gill, M. (2006). *Policing and security in practice: Challenges and achievements*. Ashgate.
57. Button, M., & Brooks, G. (2002). *Private security and public policing*. Oxford University Press.
58. Newman, O. (1972). *Defensible Space: Crime Prevention through Urban Design*. Macmillan.
59. Wilson, J. Q., & Kelling, G. L. (1982). Broken windows: The police and neighborhood safety. *The Atlantic Monthly*, 249(3), 29-38.
60. Clarke, R. V., & Cornish, D. B. (1986). *The reasoning criminal: Rational choice perspectives on offending*. Springer.
61. Cohen, L. E., & Felson, M. (1979). Social change and crime rate trends: A routine activity approach. *American sociological review*, 44(4), 588-608.

62. Cerdá, M., et al. (2018). The epidemiology of urban violence: challenges for the scientific study of cities. *European Journal of Epidemiology*, 33(2), 99-108.
63. Wilkinson, R. G., & Pickett, K. E. (2017). The enemy between us: The psychological and social costs of inequality. *European Journal of Social Psychology*, 47(1), 11-24.
64. Bailey, K. M., et al. (2020). Organized crime, drug trafficking, and terrorism: The convergence. *Trends in Organized Crime*, 23(3-4), 200-216.
65. Coleman-Jensen, A., et al. (2017). Household food security in the United States in 2016 (No. ERR-237). U.S. Department of Agriculture, Economic Research Service.