



**María de los Ángeles Kassis**  
Country Manager ALTO Chile, empresa experta en protección de activos y reducción de delitos.

## “Cuando las empresas no denuncian, se fortalece la sensación de impunidad entre los delincuentes”

**“No podemos esperar seguir creciendo, sin auxiliarnos unos a otros, con los abecedarios del respeto y el pulso de la clemencia”.**

El avance de las redes criminales además de afectar la vida cotidiana de los ciudadanos, incrementando la violencia y la inseguridad, debilita las instituciones democráticas, fomenta la corrupción y obstaculiza el desarrollo económico. Frenar su expansión es clave para proteger el estado de derecho, mantener el orden público y preservar el bienestar de la sociedad chilena en su conjunto. Actuar con rapidez y contundencia es esencial para evitar que el crimen organizado se arraigue más profundamente en el país.

En el VI Estudio de Mermas en el Retail realizado en conjunto por ALTO Chile, la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez y la Cámara de Comercio de Santiago, (CCS) visibilizamos de qué forma la creciente ola de delitos está impactando a las organizaciones en diferentes dimensiones.

Entre los resultados de este estudio que, contó con la participación de 13 cadenas de retail a lo largo de todo Chile nos alertó el que indica que si bien el crimen organizado como causante de robo/hurto externo bajó respecto al mismo estudio del año anterior, el robo por delincuente solitario se duplicó dando un salto significativo: de 17,9% en 2022 a 35,5% en 2023. Este fenómeno puede explicarse por varios factores, entre ellos, el hecho de que hoy en día los delincuentes que actúan en solitario han perdido el miedo a usar la violencia para cometer sus delitos. Esto genera un profundo impacto y sensación de inseguridad entre los trabajadores expuestos a estas situaciones, llevándolos a enfrentar altos niveles de estrés, temor, y un deterioro de su bienestar y calidad de vida. Además, hemos visto que, a largo plazo, este clima de incertidumbre tiende a incrementar la rotación de personal, lo que dificulta la retención de talento y afecta la cohesión de los equipos en el sector.”

En la misma línea, el crimen organizado y/o los robos con violencia introducen un nivel de amenaza que va más allá del robo común, afectando la estabilidad operativa y la confianza en los mercados. Estas organizaciones delictivas suelen estar involucradas en actividades como el contrabando, la extorsión y el lavado de dinero, lo que pone en riesgo la integridad financiera y reputacional de las compañías. Además, el crimen organizado puede desestabilizar cadenas de suministro, aumentar

los costos de seguridad y generar un clima de incertidumbre que dificulta la inversión y el crecimiento empresarial. La necesidad de implementar estrategias de mitigación y cumplimiento normativo se vuelve esencial para proteger los activos y la continuidad del negocio.

¿Qué pueden hacer las empresas en Chile para frenar el crimen organizado? Frente a este escenario, creo que lo más urgente es que las empresas adopten un enfoque integral de seguridad. Las organizaciones deben perfeccionar constantemente sus áreas de seguridad y prevención de pérdidas. Pensar en sólo implementar medidas de seguridad disuasivas como cámaras de vigilancia o contratar personal de seguridad, es insuficiente. Es una buena práctica, pero es sólo un ítem de los tantos a abordar para combatir el delito realmente.

Ahora, hay otra arista que tomar en cuenta, y esto es que las empresas en Chile hoy no están denunciando los delitos. La Encuesta Nacional de Victimización del Comercio realizada por la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC) evidencia que, durante el segundo semestre del 2023, un 62,4% de quienes fueron victimizados no denunció ningún delito.

La falta de denuncias formales puede deberse a diversas razones. Muchas empresas optan por no denunciar delitos como hurtos o robos, a menudo por una cuestión de motivación. Existe una especie de desconfianza en las expectativas de los ciudadanos, quienes consideran que el sistema no funciona, mencionando la “puerta giratoria” y creyendo que no vale la pena denunciar. Sin embargo, la única manera de contribuir con el sistema y las policías de forma efectiva es la denuncia.

Cuando las empresas no lo hacen, los protocolos correspondientes a nivel institucional quedan inactivos, lo que dificulta la persecución efectiva de los responsables. Esto lamentablemente, fortalece la sensación de impunidad entre los delincuentes, convirtiéndose en un factor motivador para la comisión de nuevos delitos.

Por último, es muy importante que las empresas evalúen constantemente sus estrategias de seguridad. Los fenómenos delictuales evolucionan constantemente, por ende, las medidas que