

Estudio elaborado por la CCS, Escuela de Negocios de la U. Adolfo Ibáñez y Alto Chile:

# Robo "hormiga" y crimen organizado explican casi dos tercios de las mermas en el sector retail

Según estimaciones de la CCS, las pérdidas podría alcanzar los US\$ 1.000 millones a nivel de industria. El reporte indica que en los locales con amplias superficies es donde se registra la mayor incidencia.

NICOLÁS BIRCHMEIER R.

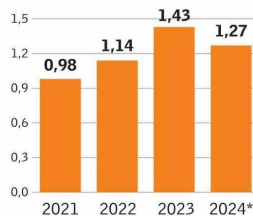
El robo hormiga casi forma parte de la cotidianeidad en el comercio local, sin embargo, el nivel de incidentes de este tipo y de hurtos en las salas de ventas ha ido al alza en los últimos tres años. En medio de la crisis de seguridad que enfrenta Chile, el retail ha resentido este panorama en el último tiempo, pues las llamadas mermas operativas —que involucran la falta de productos en el inventario— se han transformado en una arista que genera pérdidas considerables.

De acuerdo con el estudio elaborado por la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI) y la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), con el apoyo de Alto Chile, Grupo Alto, esta problemática se elevó durante 2023. La investigación se efectuó entre marzo y mayo de 2024 e incluyó a 13 cadenas de gran formato (supermercados, multitiendas y farmacias, entre otras). Los resultados serán presentados este jueves en el "Seminario Enfoque Integral a la Seguridad y Crimen Organizado en Chile y Latinoamérica", organizado por la Escuela de Gobierno de la UAI.

Entre sus conclusiones, el reporte reflejó que en las empresas participantes del rubro, que suman 2.611 tiendas y una facturación conjunta sobre los US\$ 17.000 millones, las mermas to-

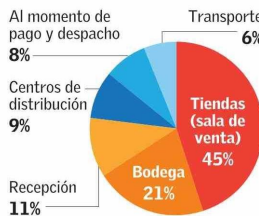
## Mermas operativas en el retail nacional

**Evolución de las mermas como porcentaje de las ventas (%)**



Fuente: Estudio de Mermas en el retail, Escuela de Negocios U. Adolfo Ibáñez, Cámara de Comercio de Santiago y ALTO Chile. EL MERCURIO

**Distribución del origen de las mermas operativas**



talizan US\$ 253 millones en 2023, superando en 42,93% los US\$ 177 millones de 2022.

El estudio determinó que el índice promedio de mermas como porcentaje de las ventas alcanzó un 1,43% en 2023, representando un avance respecto al 1,14% reportado en 2022 y consolidando una "tendencia creciente en los últimos tres años de este indicador".

La tasa de mermas para este año estimada se ubicaría en 1,27% indica el reporte. Desde la CCS señalan que para este año proyectan ventas totales de todo el comercio minorista por cerca de US\$ 76 mil millones, y que,

por lo tanto, las pérdidas por mermas serían relevantes.

Afirman que si bien "no es posible extrapolar la tasa de la muestra a todo el universo de comercios, si se hace el ejercicio de asumir que el resto tiene la misma tasa que la muestra, estamos hablando de cifras cercanas a los US\$ 1.000 millones".

### Radiografía al hurto

Una de las principales razones para explicar las pérdidas de productos en el inventario se relaciona con el aumento de la inseguridad, robos y crimen organizado. El estudio refleja que si

bien el crimen organizado como causante del robo/hurto externo registra una baja respecto al estudio anterior, desde 31,4% en 2022 a 25,6% en 2023, el robo por delincuente solitario salta desde 17,9% en 2022 hasta 35,5% en 2023.

Ambos factores (crimen organizado y delincuente solitario "robo hormiga") explicarían un 61,1% del total de pérdidas por robo/hurto externo el año pasado.

María de los Ángeles Kassis, *country manager* de Alto Chile, afirma que se observa un fenómeno en que "el delincuente solitario perdió el miedo al uso de violencia, armas o intimidación".

"En los resultados de los estudios en años anteriores, veíamos la violencia en bandas organizadas más que en un delincuente solitario, quien se dedicaba al delito menor (hurto, faltas). Hoy ese fenómeno ha mutado y estamos observando que el delincuente solitario puede ser tan violento como una banda organizada", señala.

Asegura que en los últimos 3 años los estudios de mermas "muestran aumentos de hasta el 10% en la inversión en seguridad", aunque este ítem debería seguir aumentando. "La nueva Ley de Seguridad Privada eleva

el estándar de las exigencias en ámbitos de seguridad para los privados, por lo cual vemos que la inversión irá aumentando en el corto plazo", dice.

En tanto, la investigación indica que el 45% de las mermas operativas ocurre en las salas de ventas de las tiendas (ver infografía). Mientras, las pérdidas son secundadas por las bodegas (21%) y en recepción (11%).

Al analizar por formatos, los supermercados registran un mayor índice de mermas sobre ventas, con un 2,7%, seguidos por farmacias (1%) y multitiendas (0,8%).

### SUPERMERCADOS El estudio revela que los supermercados poseen el mayor porcentaje de mermas en el retail.

Carlos Soubllette, gerente general de la CCS, afirma que se encuentra una "relación entre el tamaño de las tiendas

y tasa de mermas". Esto se explicaría debido a que "la superficie aumenta la complejidad de la vigilancia y el control dentro de sala" y porque "los formatos que tradicionalmente están relacionados con mayores superficies de venta corresponden a modelos que naturalmente tienen mayores tasas de merma, como multitiendas y supermercados". Mientras que "en el caso de las cajas de autoservicio (...) normalmente están asociadas también a una mayor merma, debido a la mayor dificultad para controlar el pago".