

# COLABORACIÓN E INVERSIÓN: CÓMO ENFRENTA EL COMERCIO LA CRISIS DE SEGURIDAD



**Nuevas tecnologías, botones de pánico y mayor equipamiento para el personal, son algunas de las medidas que los centros comerciales y cadenas de retail han implementado para evitar ser víctimas de hurtos o daños materiales.**

POR ANDREA CAMPILAY

Según la encuesta de victimización elaborada por el Departamento de Estudios de la Cámara Nacional de Comercio (CNC), durante el primer semestre del 2024, 59,6% de los locales fueron víctima de algún delito. Además, cada local tiene en promedio siete medidas de seguridad implementadas y un 54% tiene gastos fijos mensuales en esta materia. Cifras que reflejan el impacto de la crisis de seguridad en el comercio chileno.

En el desglose por sector, la medición señala que el más victimizado es el retail, con una tasa de 90,8%, seguido de locales de compra y venta de automóviles, empresas de logística y estaciones de servicio que tuvieron un alza significativa llegando a 65,6%. "Los comerciantes de todos los tamaños han tenido que invertir y generar un gasto adicional mensual en el pago de medidas de seguridad", asegura el presidente de la CNC, José Pakomio, haciendo alusión a la contratación de guardias, instalación de alarmas y cámaras que han realizado los locatarios para reforzar la seguridad de sus establecimientos y así evitar ser "objeto tanto de delitos como robo o hurto, pero también respecto de delitos relacionados con daños materiales a los locales e incendios",

precisa el ejecutivo. A nivel regional, Iquique, Antofagasta y Temuco tienen las mayores diferencias pre y pospandemia con alzas sobre el 40% en su tasa de victimización, lo que según Pakomio responde a que los delitos se están complejizando.

La presidenta de la Cámara de Centros Comerciales, Katia Trusich, reconoce que la seguridad es un desafío constante para el sector y el gremio, por lo que han desarrollado una labor de coordinación público-privada con autoridades sectoriales, municipios, policías, el Ministerio Público y la Subsecretaría de Prevención del Delito.

"Durante este año debemos seguir fortaleciendo diversas materias, como la entrada en vigencia de la Ley de Seguridad Privada, el crecimiento del proyecto SITA (detección de patentes), la integración de cámaras de seguridad, reconocimiento facial, entre otros", dice, y destaca que estos esfuerzos han dado buenos resultados, lo

que se refleja en la última encuesta de Percepción de Seguridad en los Centros Comerciales, donde el 78% de las personas declaró sentirse seguro dentro de estos recintos. Asimismo, Trusich señala que los asociados de la cámara invierten un 30% más en seguridad que hace algunos años y actualmente trabajan en medidas de protección como nuevas tecnologías, botones de pánico, capacitaciones y mayor equipamiento para el personal de seguridad, entre otras acciones.

Por su parte, el miembro del

## 27,3%

DE LOS DELITOS QUE AFECTAN AL COMERCIO SON HURTO HORMIGA.

## El panorama de las pymes

La adquisición de sistemas de seguridad, mayor inversión en ciberseguridad y la creación de protocolos para que las personas sepan cómo reaccionar ante eventos que pongan en riesgo su seguridad, son algunas de las estrategias que han desarrollado los dueños de las pymes en este ámbito, cuenta el director ejecutivo de ProPyme, Rodrigo Bon, y detalla que también perciben que "los robos se han vuelto más frecuentes y con mayor nivel de agresividad", a lo que añade la detección del uso de tecnologías para bloquear alarmas o cierres de automóviles y una mayor presencia del crimen organizado.

Así, la seguridad se ha transformado en un desafío importante, pero también "en una oportunidad para innovar y fortalecer el ecosistema emprendedor", señala Alejandra Mustakis, emprendedora y empresaria chilena, haciendo alusión a que el aumento de la delincuencia ha hecho que muchas pymes integren nuevas tecnologías de seguridad, desde sistemas de monitoreo hasta soluciones digitales para proteger sus operaciones.

comité técnico y vocero de la Asociación de Empresas de Seguridad y Transporte de Valores (ASEVA), Aldo Vidal, asegura que hoy los riesgos que enfrentan los centros comerciales son variados, dependiendo del tipo de tiendas o servicios que tienen dentro de sus instalaciones. A sus ojos, lo que debieran estar haciendo los responsables de brindar seguridad a una determinada instalación es "preparar y desarrollar las nuevas medidas que impondrá la Ley de Seguridad Privada", dice, y hace énfasis en que los dueños o responsables de locales comerciales deben entender que "la seguridad no es un gasto, es una inversión".

### Proyecciones

Para este año, Pakomio cuenta que el foco de la CNC es avanzar en una política contra el comercio ilícito, un tema que venían trabajando con la autoridad, pero quedó detenido. Además, han levantado 50 medidas para generar herramientas que revertían la situación de inseguridad que actualmente vive el sector.

Mientras, Vidal proyecta un cambio sustancial durante el segundo semestre del 2025 con la entrada en vigencia de los reglamentos de la Ley de Seguridad Privada y un crecimiento en la oferta de soluciones de seguridad.