

## Informe

# *“Victimización del comercio” -décimo séptima medición-*

*-Segundo Semestre 2017-*



## Objetivo General

Determinar el nivel de victimización del comercio en los principales centros urbanos del país - en el segundo semestre de 2017- y analizar comparativamente los resultados con información histórica.

## Objetivos Específicos

- Conocer los principales actos delictivos o faltas que afectan al comercio y el nivel de re-victimización.
- Determinar el nivel de denuncias y las razones más importantes que impiden informar los delitos o faltas.
- Indagar en las medidas de seguridad implementadas y en aquellas que presenten mayor interés de implementación.
- Conocer la incidencia del comercio ilegal en la victimización, señalando las áreas que presentan mayor nivel de afectación.

# Metodología

- Tipo de estudio ➔ Cuantitativo – Descriptivo -
- Grupo Objetivo ➔ Hombres y mujeres, dueños, administradores o encargados de los comercios, ubicados en los principales centros urbanos del país.
- Técnica ➔ Encuesta telefónica, sobre la base de un cuestionario standard, diseñado principalmente con preguntas cerradas, con una duración de 10 minutos en su aplicación.
- Muestra ➔ Se realizaron 1.202 entrevistas, segmentadas por ciudad de la siguiente forma:

TOTAL	Santiago	Iquique	Antofagasta	Valpo-Viña	Concep-Thno	Temuco	Puerto Montt
1202	505	100	100	150	148	100	99

Margen de error ➔ +/- 2,8 % (Asumiendo varianza máxima y un intervalo de confianza 95%)

# Distribución de la muestra

TIPO DE NEGOCIO	MUESTRA	%
Tienda por Departamento	14	1,16
Supermercado	58	4,83
Farmacia	53	4,41
Compra y Venta de Automóviles	62	5,16
Otro negocio por menor (MINORISTAS)	621	51,66
Estación de Servicio	26	2,16
Hotel	105	8,74
Restaurante	252	20,97
Empresa de Logística	11	0,92

CIUDAD	MUESTRA	%
Santiago	505	42,0
Iquique	100	8,3
Antofagasta	100	8,3
Valparaíso/Viña del Mar	150	12,5
Concepción / Talcahuano	148	12,3
Temuco	100	8,3
Puerto Montt	99	8,2

AREAS DE SANTIAGO	MUESTRA	%
NOR-ORIENTE	105	20,8
NOR PONIENTE	127	25,1
SUR-ORIENTE	188	37,2
SUR PONIENTE	85	16,8

UBICACIÓN DEL NEGOCIO	MUESTRA	%
Centro Comercial	65	5,4
Barrio o comercio vecinal	299	24,9
Sector periférico o industrial	39	3,2
Calle principal	732	60,9
En su casa	64	5,3
Otro	3	0,2

TAMAÑO DEL NEGOCIO	MUESTRA	%
Micro	611	50,8
Pequeño	304	25,3
Mediano	245	25,3
Grande	184	20,4

CARGO DEL ENTREVISTADO	MUESTRA	%
Dueño/ Socio	405	33,7
Administrador	221	18,4
Encargado de local	551	45,8
Otro	25	2,1

# Metodología

Trabajo de campo ➔ Entre el 16 de febrero y el 22 de marzo, 2018

Para facilitar el análisis, los datos fueron agrupados de la siguiente forma:

TIPO DE NEGOCIO	RUBRO	N° CASOS
Tienda por Departamento	<b>RETAIL</b>	14
Supermercado		58
Farmacia		53
Compra y Venta de Automóviles	<b>OTROS</b>	62
Empresa de Logística		11
Estación de Servicio		26
Hotel	<b>HOTELES- RESTAURANTES</b>	105
Restaurante		252
Otro negocio por menor	<b>(MINORISTAS)</b>	621

La muestra fue distribuida proporcionalmente por tipo de negocio, por lo cual los resultados no fueron ponderados.

# **Principales Resultados**

## **Faltas o Delitos**

**ocurridos en el 2do semestre de 2017**

# Descripción de faltas o delitos

- Para determinar el nivel de victimización y facilitar la comprensión de cada acto delictivo, los entrevistados fueron expuestos al siguiente listado y descripción de faltas o delitos:

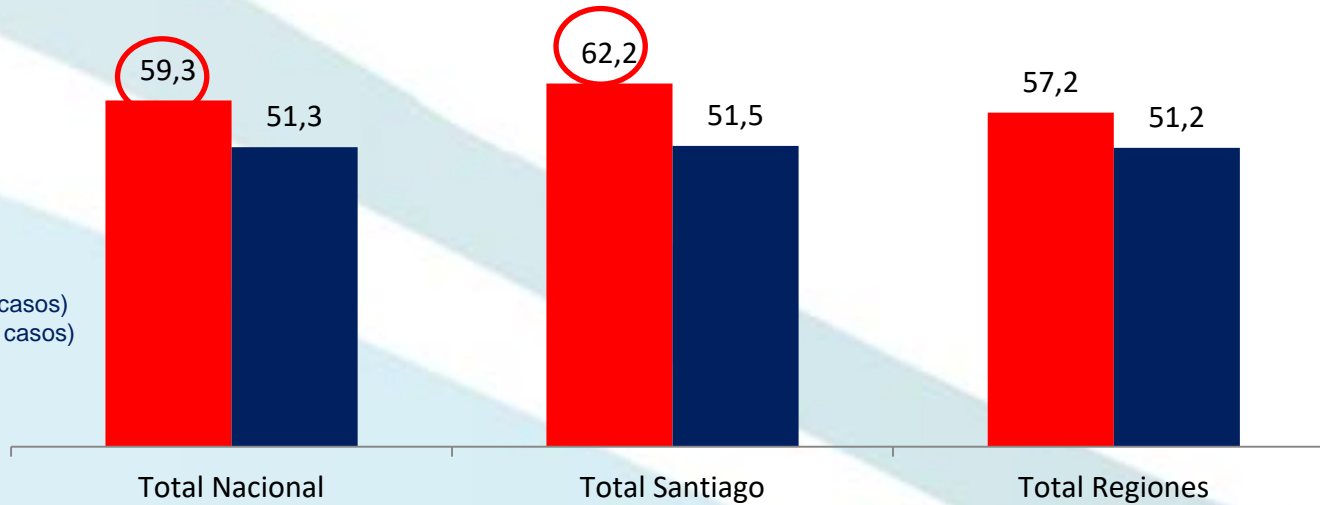
<b>A</b>	<b>HURTO</b>	Apropiación de una cosa mueble ajena, sin la voluntad de su dueño, sin hacer uso de la violencia, intimidación en las personas o de la fuerza en las cosas, ello sin que la víctima se percate en el momento de la sustracción.
<b>B</b>	<b>HURTO HORMIGA</b>	Hurto que ocurre al interior de los locales comerciales, de cuantía inferior a menos de 22 mil pesos.
<b>C</b>	<b>ROBO CON VIOLENCIA</b>	Apropiación de una cosa mueble ajena, sin la voluntad de su dueño, usando violencia y/o intimidación en las personas y/o fuerza en las cosas (empleo efectivo de la fuerza física o provocar temor justificado al daño físico, conocido popularmente como asalto)
<b>D</b>	<b>ROBO DE VEHICULO DE USO COMERCIAL</b>	Apropiación de un vehículo motorizado de uso comercial, sin la voluntad de su dueño. Este puede producirse con o sin violencia las personas.
<b>E</b>	<b>ROBO DE ACCESORIO DE VEHICULOS DE USO COMERCIAL</b>	Apropiación de partes de un vehículo motorizado de uso comercial – tales como radio, parlantes, espejos, entre otros – sin la voluntad de su dueño. Este puede producirse con o sin intimidación en las personas.
<b>F</b>	<b>DELITO ECONÓMICO</b>	Aquellos que vulneran, ya sea por apropiación o perjuicio, el patrimonio de las personas, naturales o jurídicas, y/o atentan contra el orden público económico, entre ellos se cuentan la falsificación de documentos, estafas, fraude, giro doloso de cheques, etc.
<b>H</b>	<b>RAYADO NO AUTORIZADO</b>	Dibujo, escritura y/o pintura materializados sobre una superficie sin la autorización correspondiente.
<b>G</b>	<b>CIBERATAQUE</b>	Es cualquier tipo de maniobra ofensiva que ataca a sistemas de información como lo son infraestructuras, redes computacionales, bases de datos, entre otros, por medio de actos maliciosos usualmente originados de fuentes anónimas que también roban, alteran o destruyen un blanco específico mediante hackeo de un sistema vulnerable.



# Nivel de Victimización – 2017 vs 2016

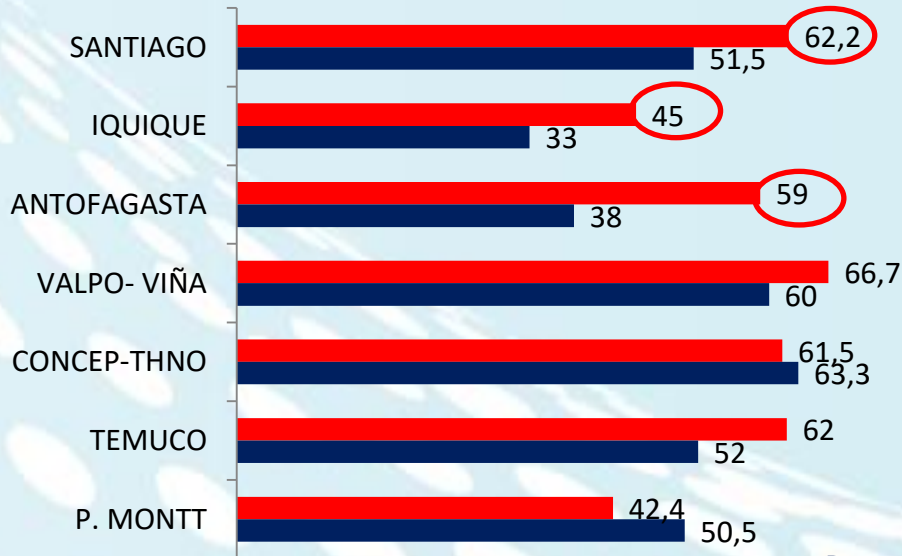
## Nacional (%)

Bases:  
2do sem 2017 (1202 casos)  
2do sem 2016 (1200 casos)

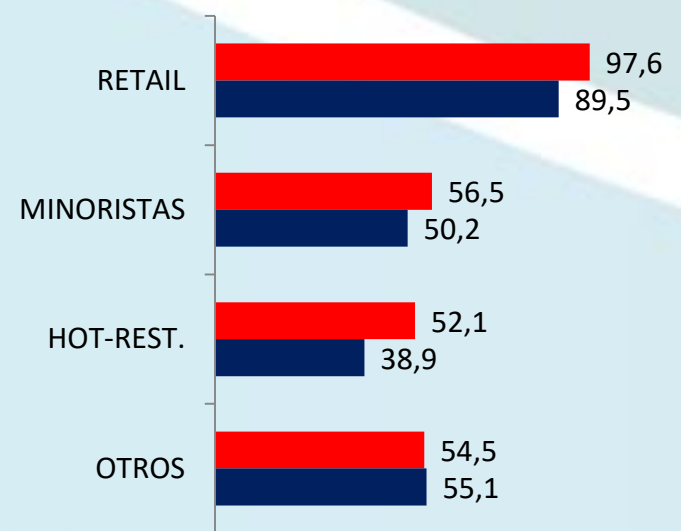


## Por ciudad (%)

■ 2do sem. 2017 ■ 2do sem. 2016



## Por rubro (%)



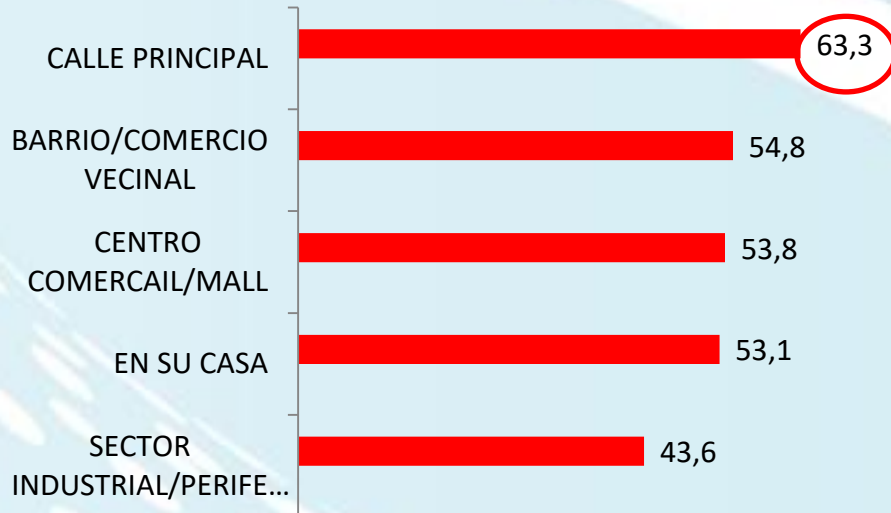
Bases:  
2do sem 2017 (1202 casos)  
2do sem 2016 (1200 casos)

# Nivel de Victimización

¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 2do semestre de 2017?

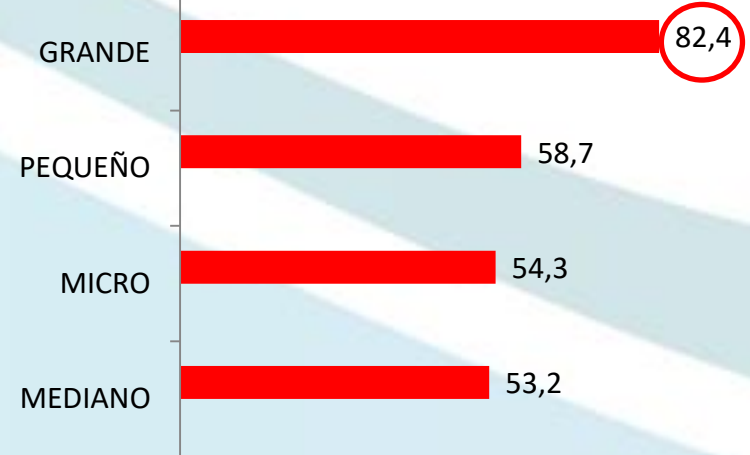
## UBICACION DEL NEGOCIO

(%)



## TAMAÑO DEL NEGOCIO

(%)



Base: Declaran haber sido víctima de algún delito o falta (713 casos)

# Victimización Histórica

% Declaran haber sido víctima de algún delito o falta

Menciona SI

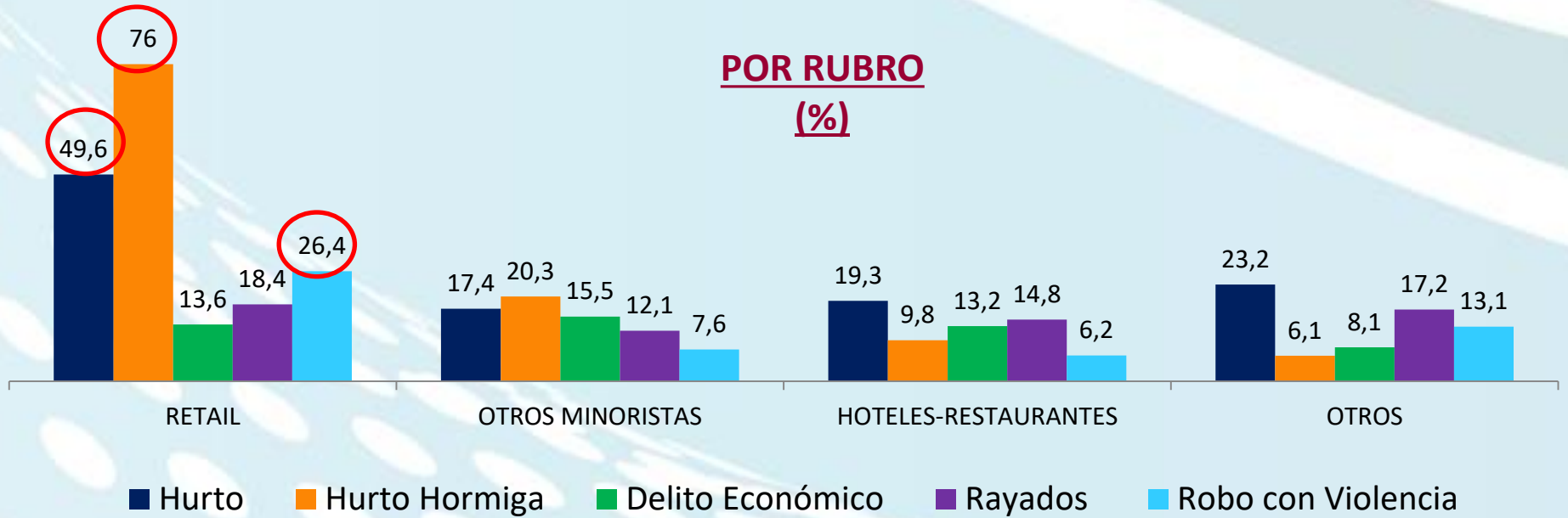
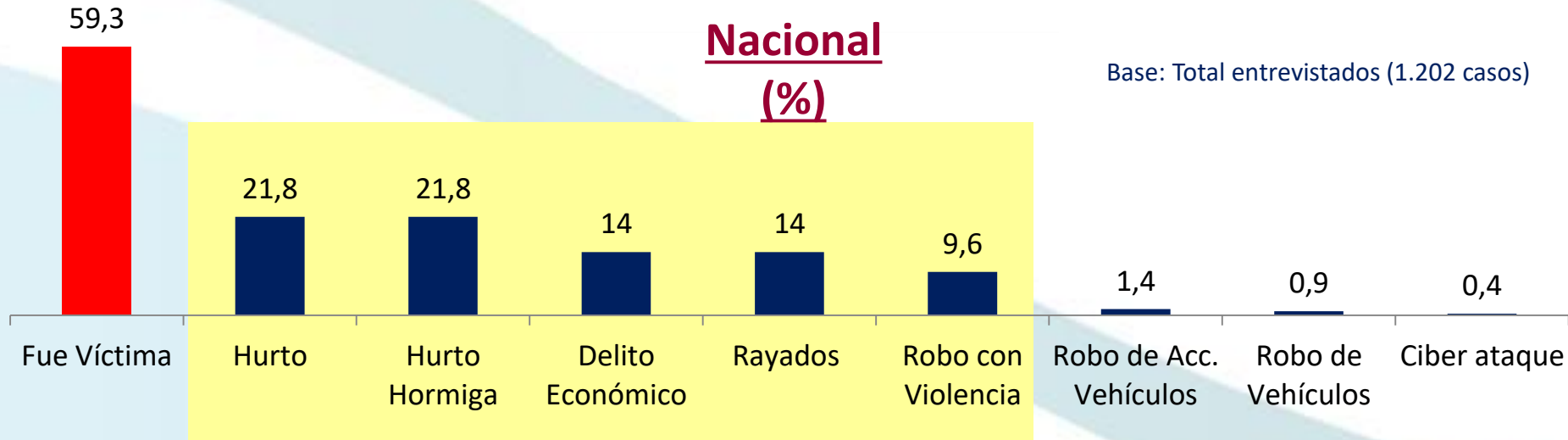


Bases (\*)

¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 2do semestre de 2017?

# Tipos de Delitos o Faltas

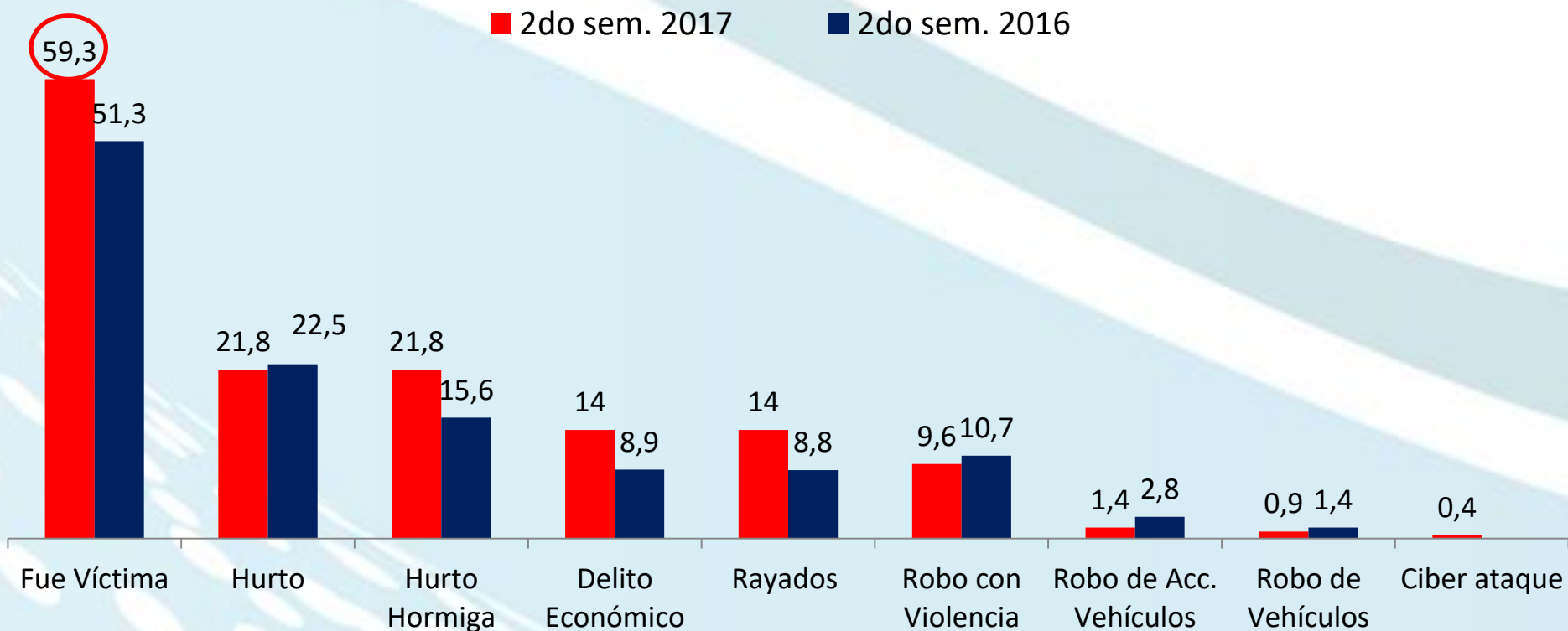
# Tipos de delitos o faltas



¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 2do semestre de 2017?

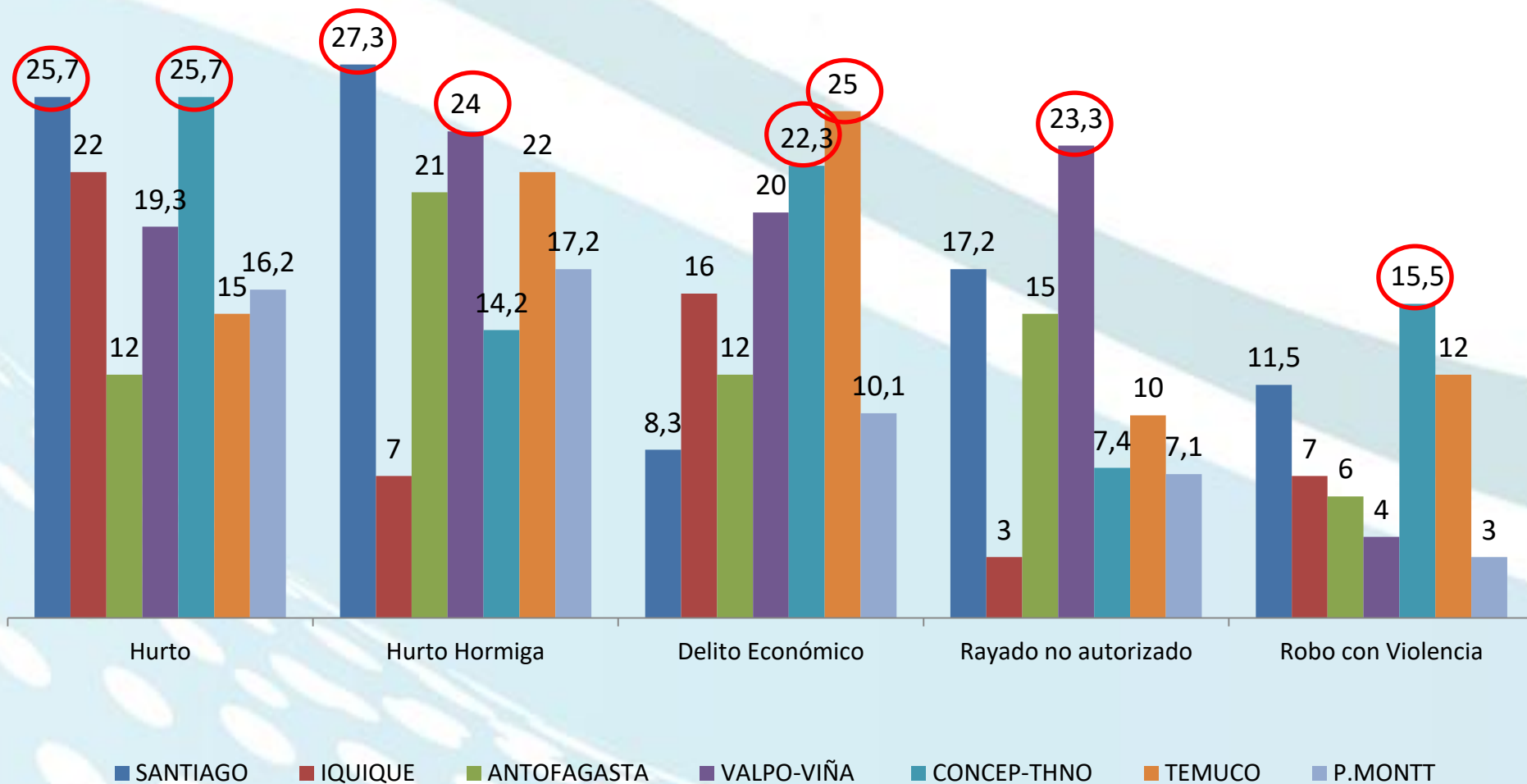
# Tipos de delitos - 2017 vs 2016

% Declaran haber sido víctima de algún delito o falta



¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 2do semestre de ... ?

# Tipos de delitos o faltas - *por ciudad* -



¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 2do semestre de 2017?

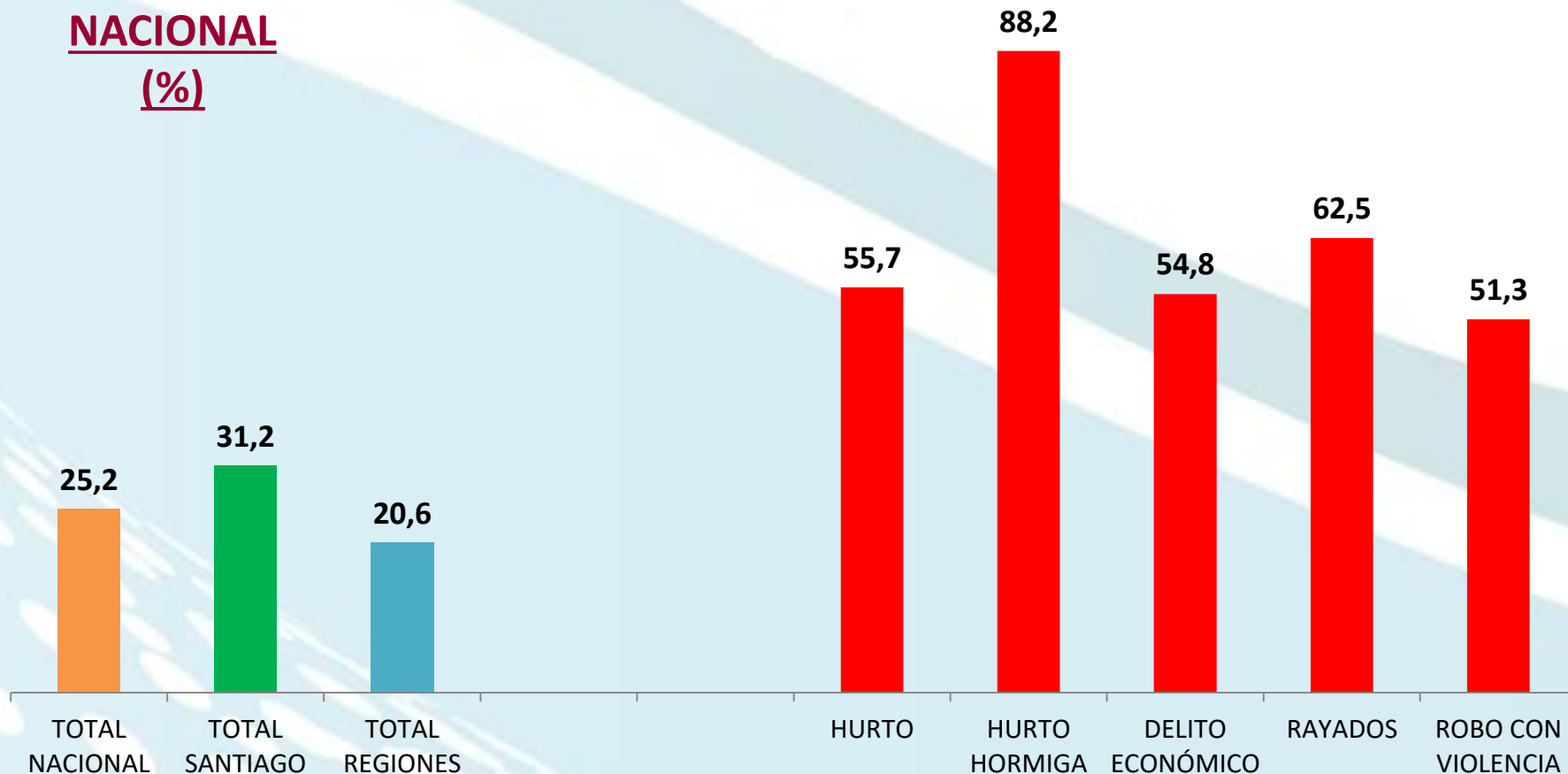
# Re-Victimización



# Re-Victimización (2do semestre 2017)

Fueron víctima de algún delito o falta más de una vez

**NACIONAL**  
**(%)**

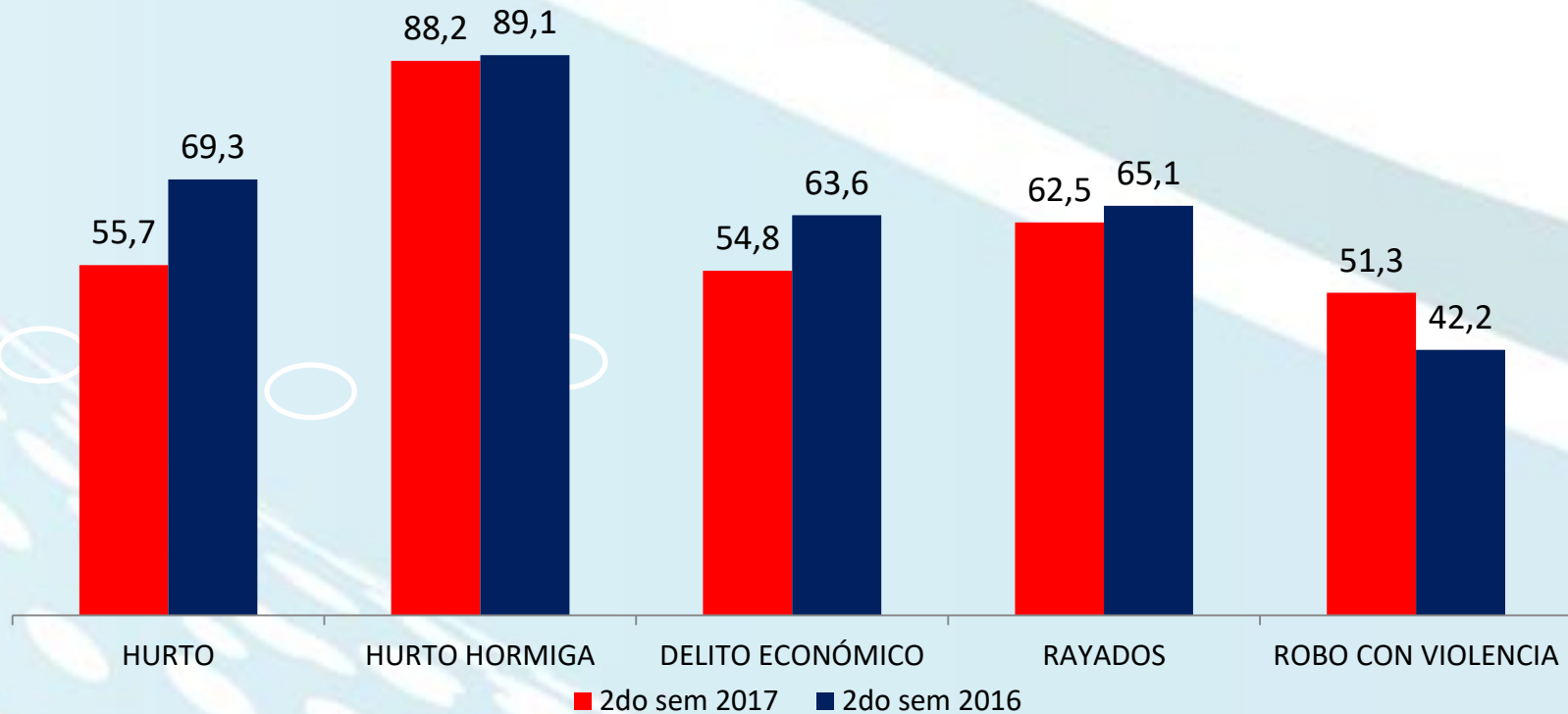


¿Cuántas veces fue víctima de ..... (CADA DELITO)?

# Re-victimización – 2017 vs 2016-

% Declaran haber sido víctima de algún delito o falta

## MÁS DE UNA VEZ



¿Su negocio fue víctima de alguna falta o delito en el 2do semestre de 2017/ 2016?

# Re-Victimización (2do semestre 2017)

Fueron víctima de algún delito o falta

**NACIONAL**

**(%)**

**REVICTIMIZADOS**

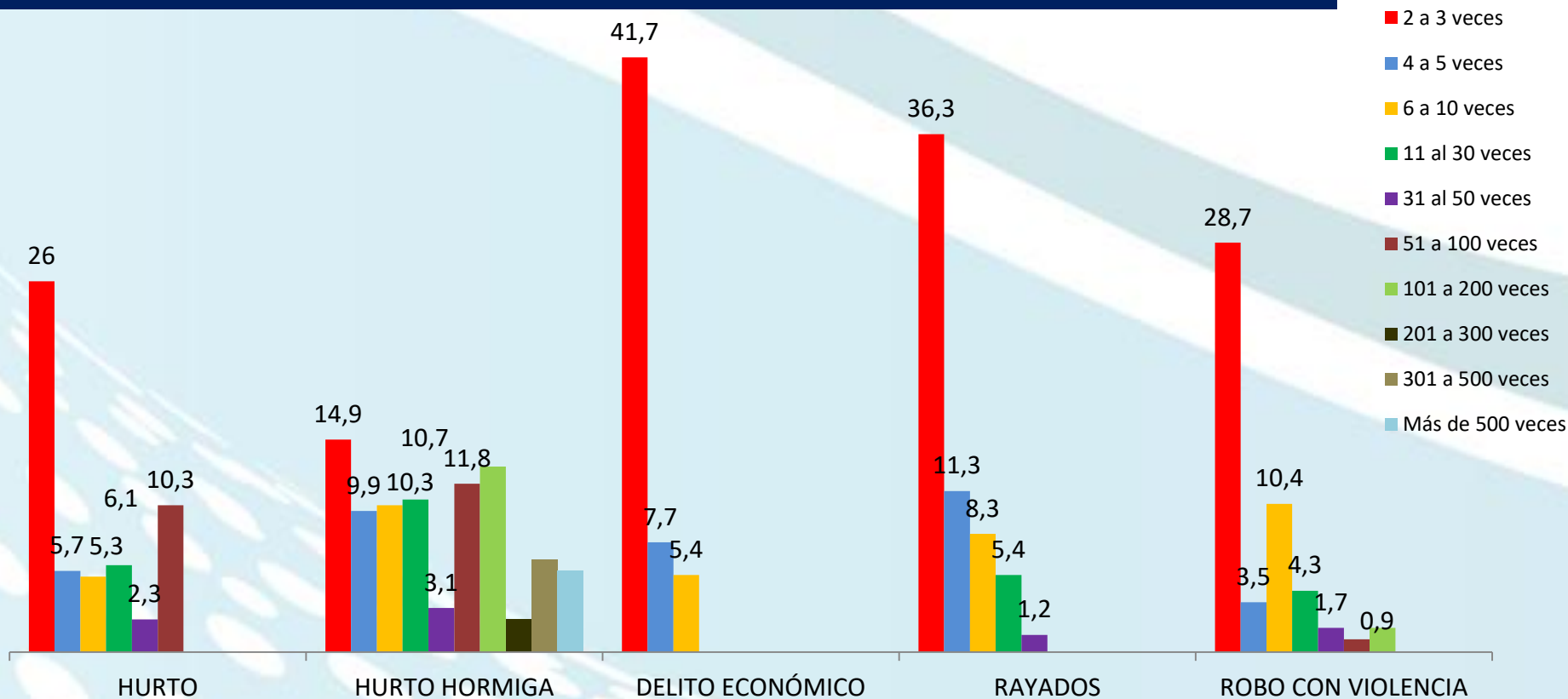
55,7%

88,2%

54,8%

62,5%

51,3%



# Denuncias

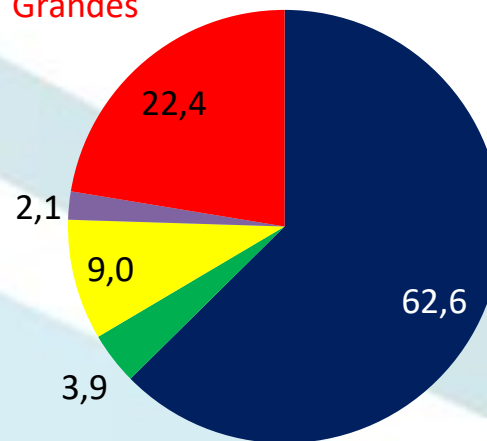
# Delitos o faltas denunciados

Fueron víctima de algún delito o falta

## TOTAL NACIONAL

Bases: 713 casos

- Iquique
- Grandes



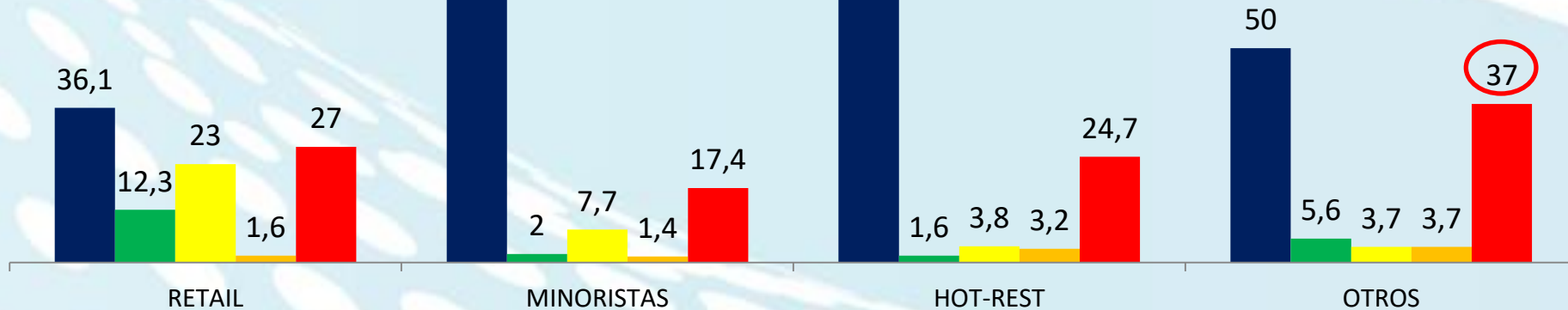
- Santiago
- Minoristas
- Hot-Restaur.
- Micro

Al igual que en mediciones pasadas, 6 de cada 10 comerciantes no denuncia los delitos o faltas que les han afectado.

Por otra parte, 1 de cada 5 comerciantes declara denunciar cada vez que han sido victimizados.

■ NINGUNO ■ 25% O MENOS ■ Entre 26% y 75% ■ Entre 76% y 99% ■ 100%

### Rubro (%)

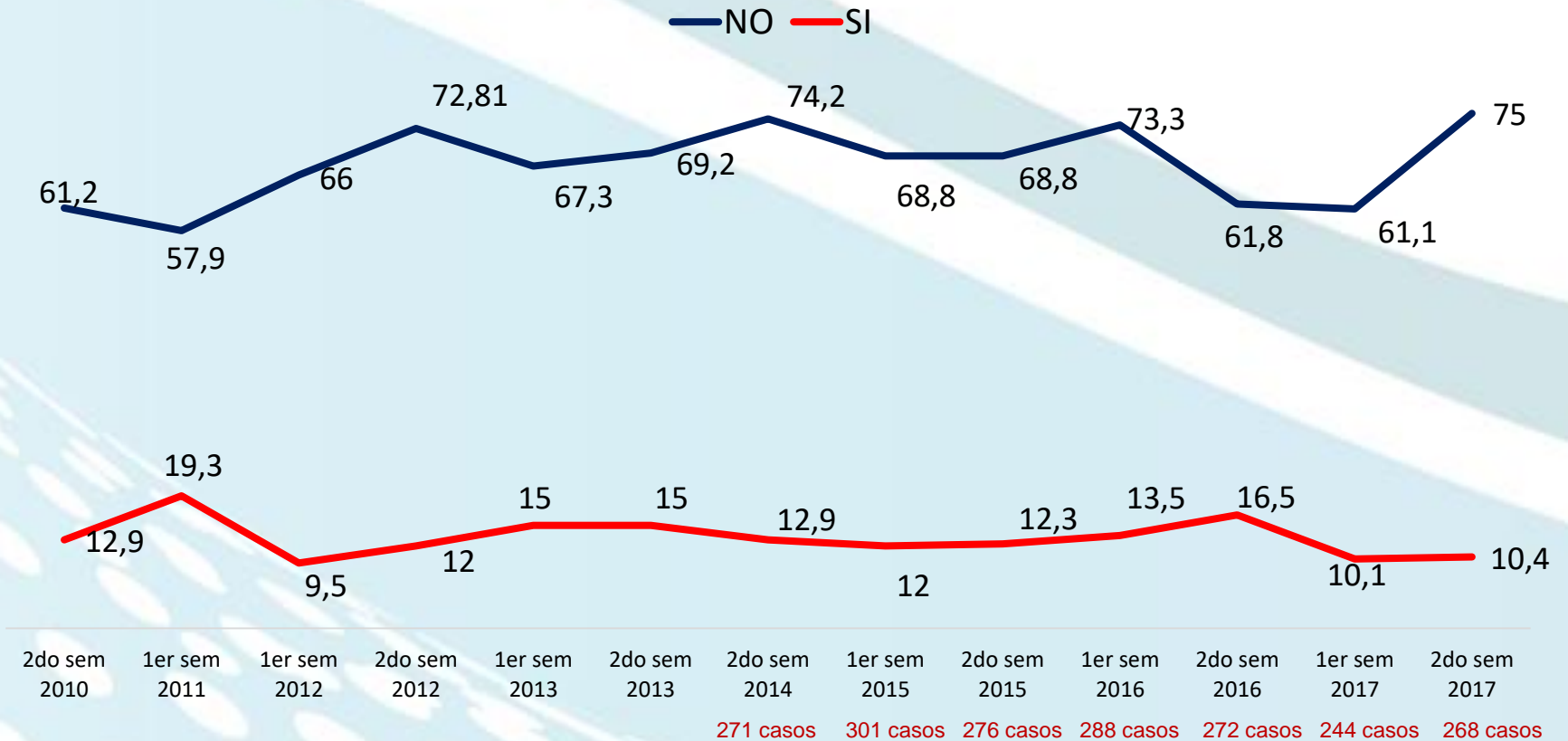


Aproximadamente ¿qué porcentaje o proporción denunció?

# Obtuvo los resultados que esperaba?

Fueron víctima de algún delito o falta y denunciaron al menos 1 vez

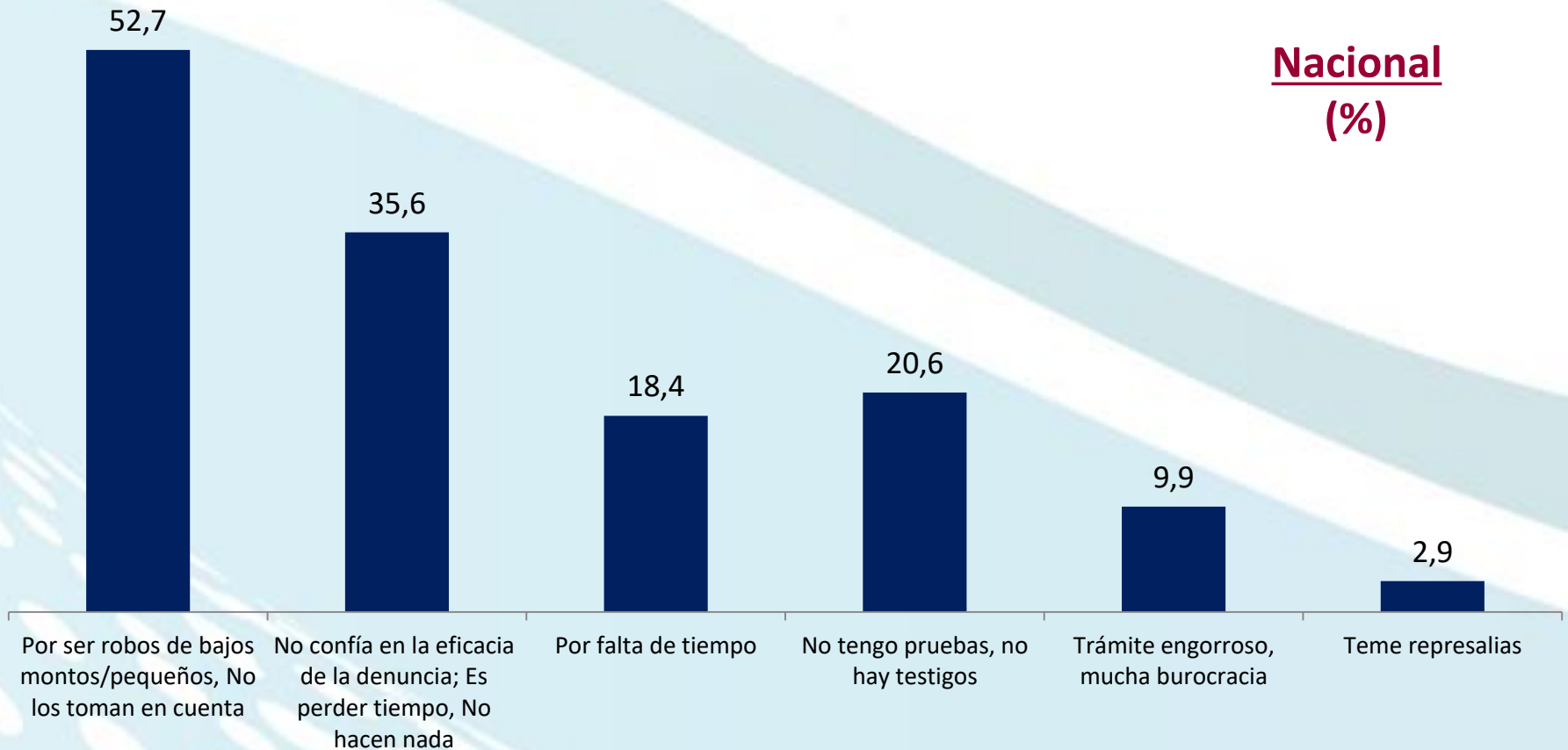
**Nacional**  
(%)



¿En general, diría Ud. que obtuvo los resultados que esperaba?

# Barreras que impiden la denuncia

Fueron víctima de algún delito o falta y no denunciaron el 100% de ellos



Bases: 554 casos

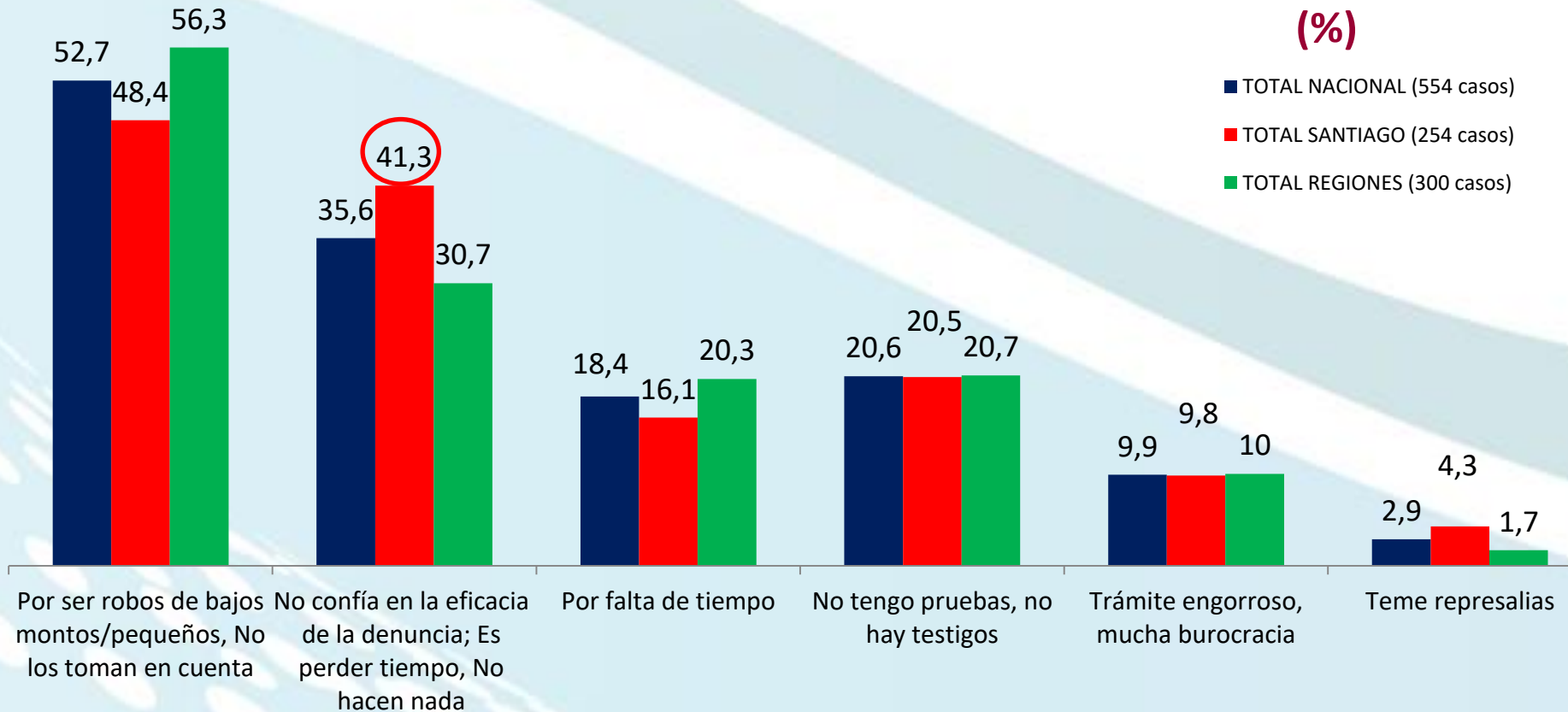
¿Por qué razones no ha denunciado las faltas o delitos?

# Barreras que impiden la denuncia

Fueron víctima de algún delito o falta y no denunciaron el 100% de ellos

## Por región (%)

- TOTAL NACIONAL (554 casos)
- TOTAL SANTIAGO (254 casos)
- TOTAL REGIONES (300 casos)



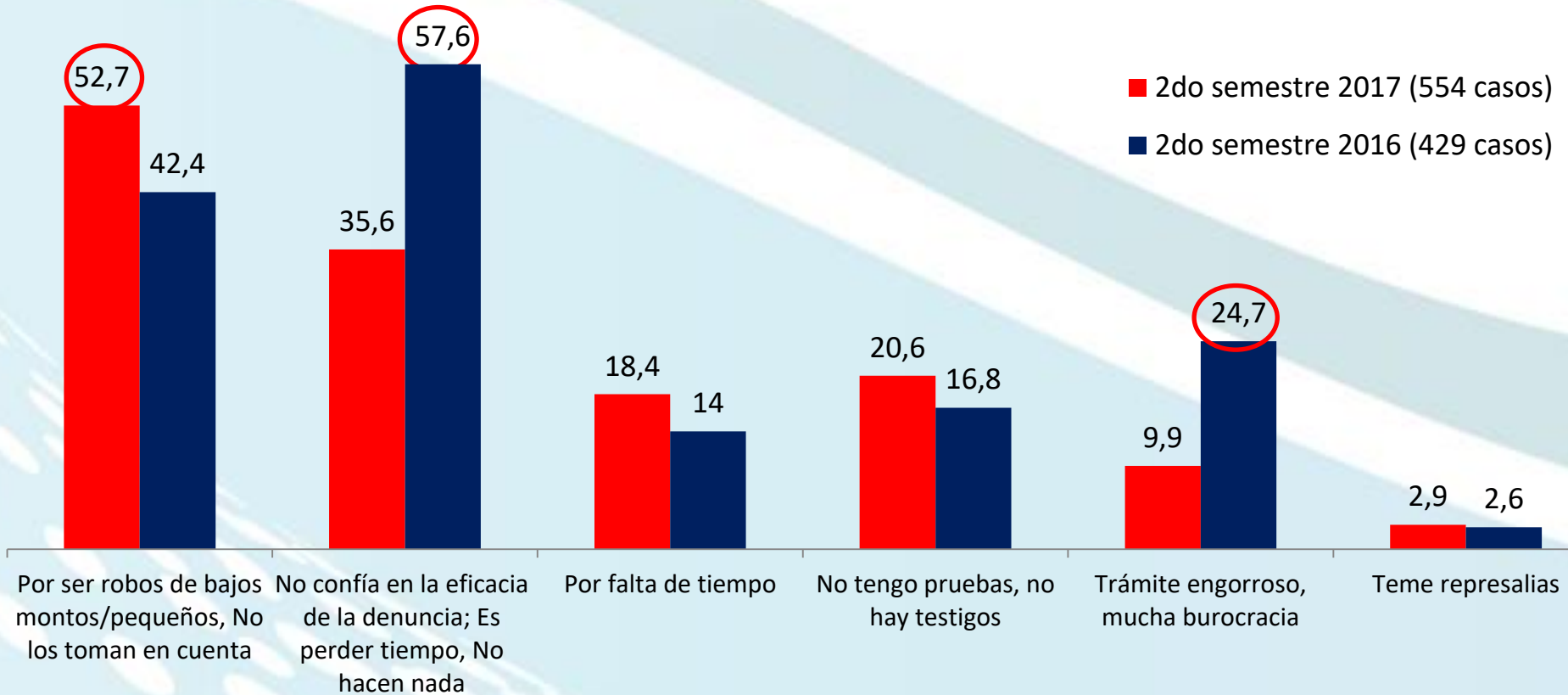
¿Por qué razones no ha denunciado las faltas o delitos?



# Barreras que impiden la denuncia

## - 2017 vs 2016 -

Fueron víctima de algún delito o falta y no denunciaron el 100% de ellos

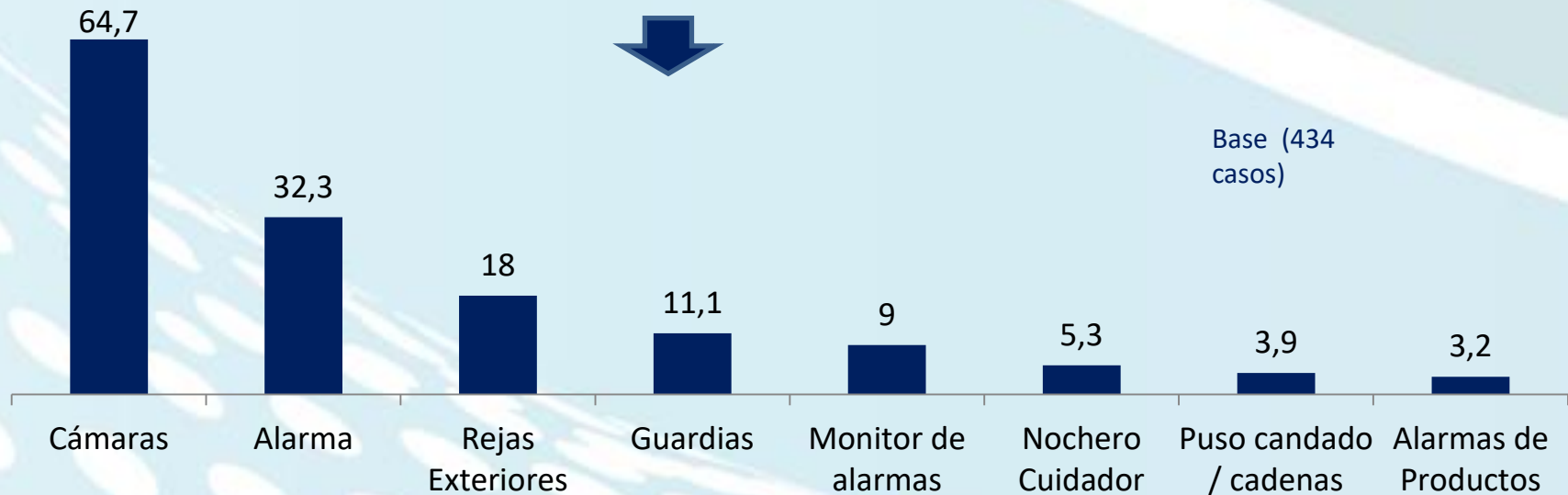
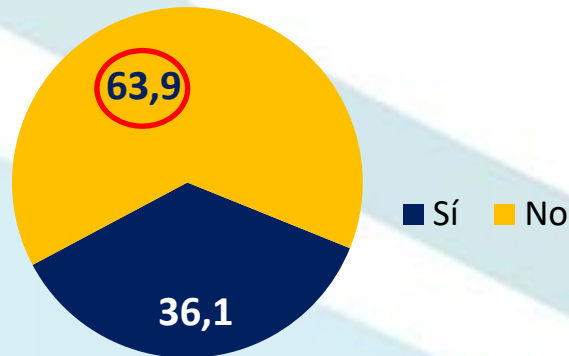


¿Por qué razones no ha denunciado las faltas o delitos?

# Medidas de Seguridad

# ¿Aumentó medidas de seguridad últimos 6 meses? ¿Qué medidas implementó?

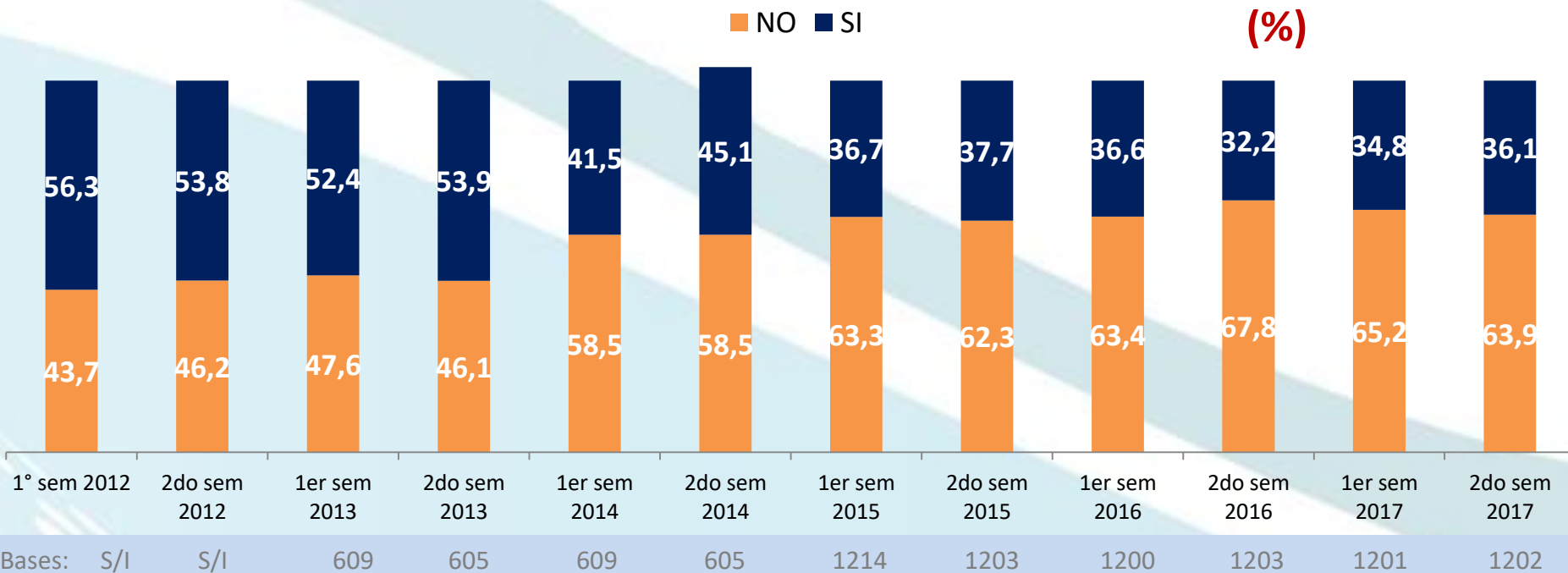
## TOTAL NACIONAL



¿En los últimos 6 meses, han aumentado las medidas de seguridad en su negocio? ¿Qué medidas han implementado?

# Aumento medidas de seguridad histórico

## Nacional (%)



## Por Ciudad (%)

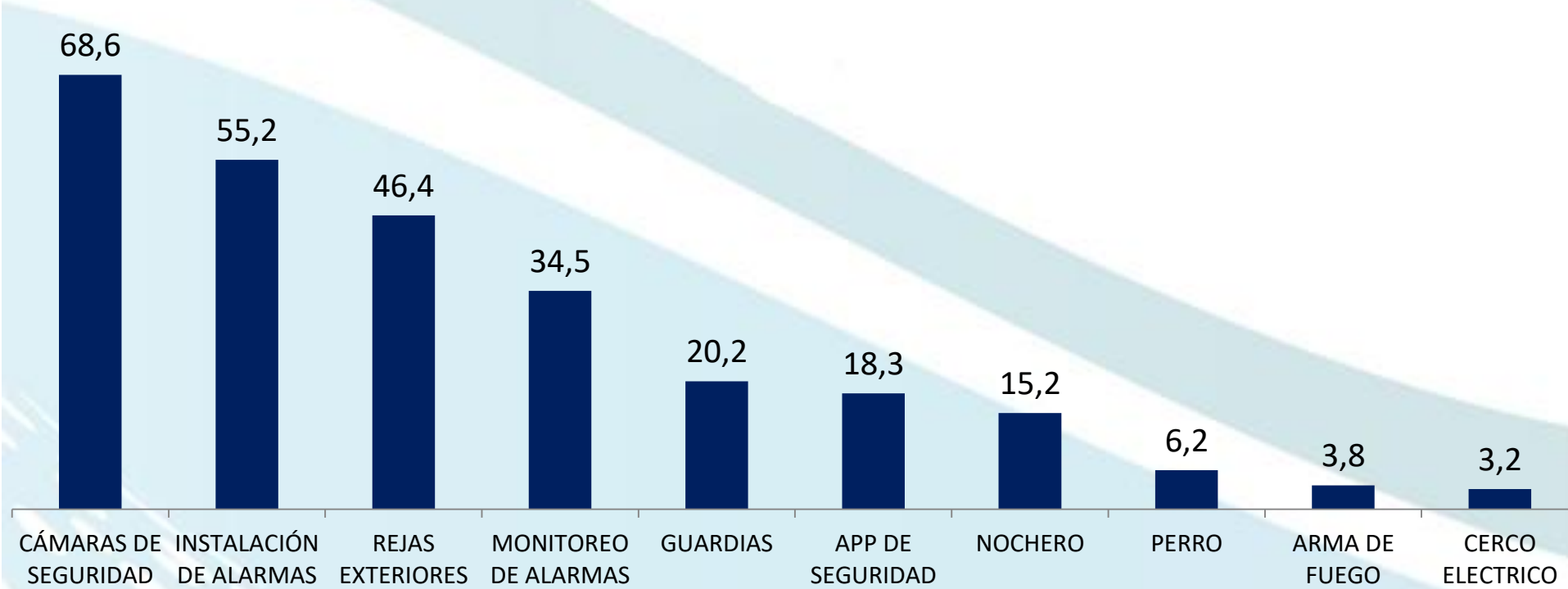
## Por Sector (%)

	TOTAL NACIONAL	SANTIAGO	IQUIQUE	ANTOFAGASTA	VALPOVIÑA	CONCEPTHNO	TEMUCO	PTO. MONTT
<b>Sí</b>	36,1	44,6	39	25	32	23,6	27	35,4
<b>No</b>	63,9	55,4	61	75	68	76,4	73	64,6

	RETAIL	MINORISTAS	HOT-RESTAUR.	OTROS
<b>Sí</b>	56,8	30	37	45,5
<b>No</b>	43,2	70	63	54,5

¿Ha aumentado las medidas de seguridad en su negocio / local / empresa en el 2do semestre 2017?

# Medidas de seguridad que posee actualmente



	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	1er semestre	2do semestre	1er semestre	2do semestre	2do semestre	1er semestre	2do semestre	1er semestre	2do semestre	1er semestre	2do semestre	
Promedio medidas de seguridad que coexisten	3,8	3,3	3,2	3,5	2,7	2,76	2,7	2,76	2,85	3,1	2,86	

¿De las siguientes medidas que le voy a leer; cuáles tiene actualmente implementadas en su negocio?

Base (1.202 casos)

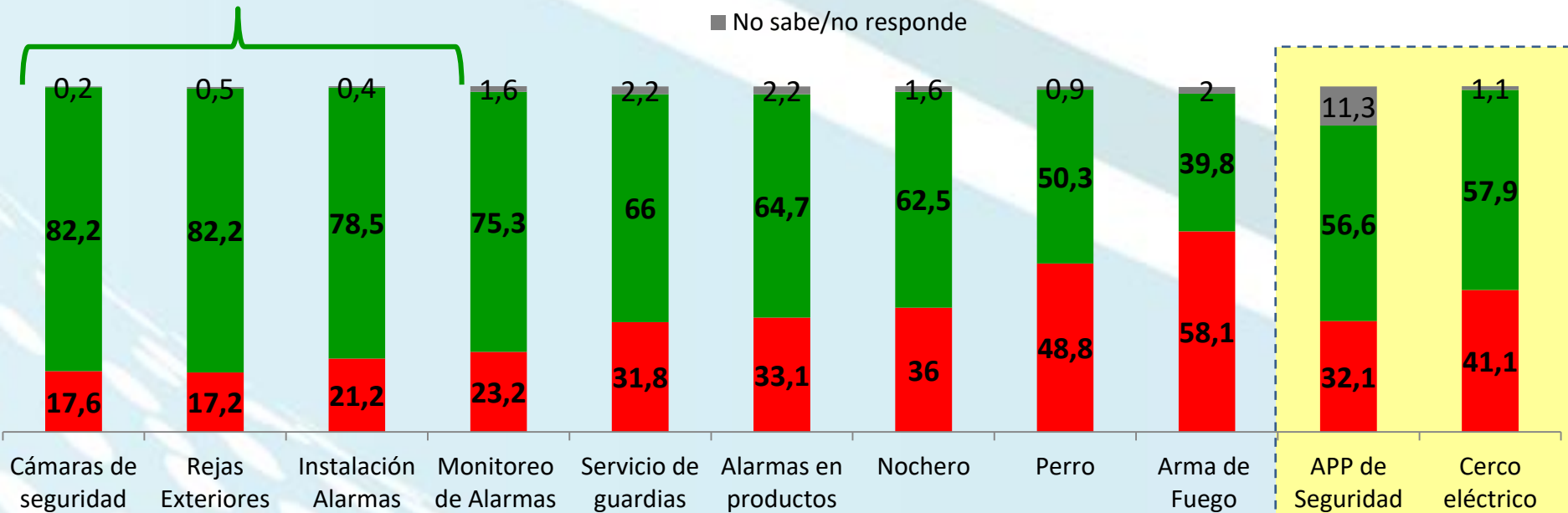
# Percepción de eficiencia de las medidas de seguridad

Las medidas de seguridad percibidas con mayor eficiencia son:  
Protecciones /Rejas, Cámaras de Seguridad e Instalación de alarmas.

**Nacional**  
(%)

Bases: 1.202 casos

■ Muy ineficiente / Ineficiente      ■ Muy eficiente /Relativ. eficiente  
■ No sabe/no responde



**Las armas de fuego continúan siendo percibidas con menor eficiencia.**

Preg. 12 - ¿Independiente si tiene o no las medidas que mencioné, dígame que tan eficientes cree Ud. que es la ...para disminuir los delitos en el comercio? Diría Ud que es ...?

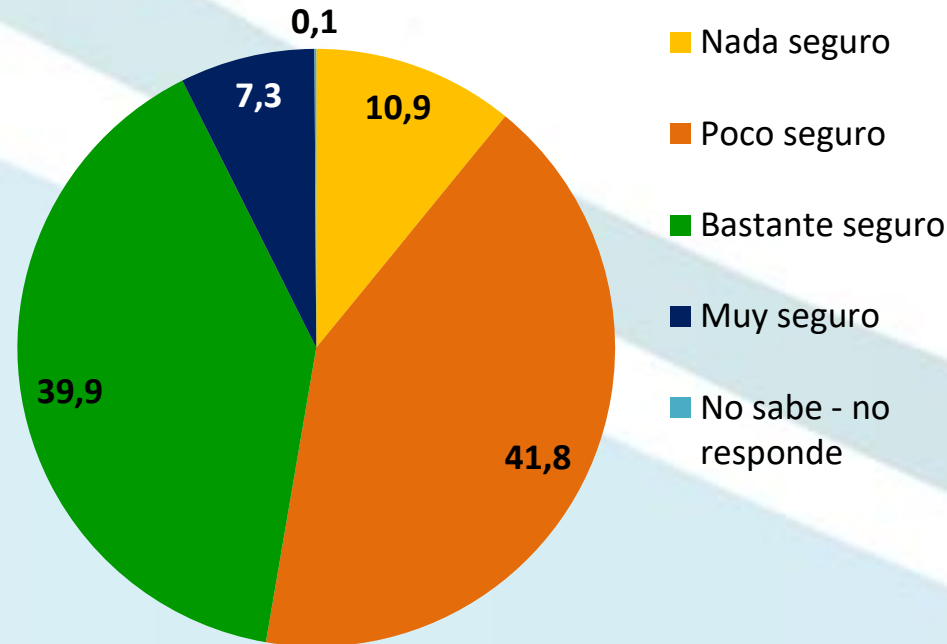
# Violencia e Inseguridad

# Percepción de seguridad del barrio donde se ubica el negocio

## Nacional

%

Bases: 1.202 casos



- A nivel nacional, la percepción de inseguridad de los barrios donde se emplazan los negocios, **aumentó 1,4 puntos en los últimos 6 meses (52,7% actual vs 51,3%).**



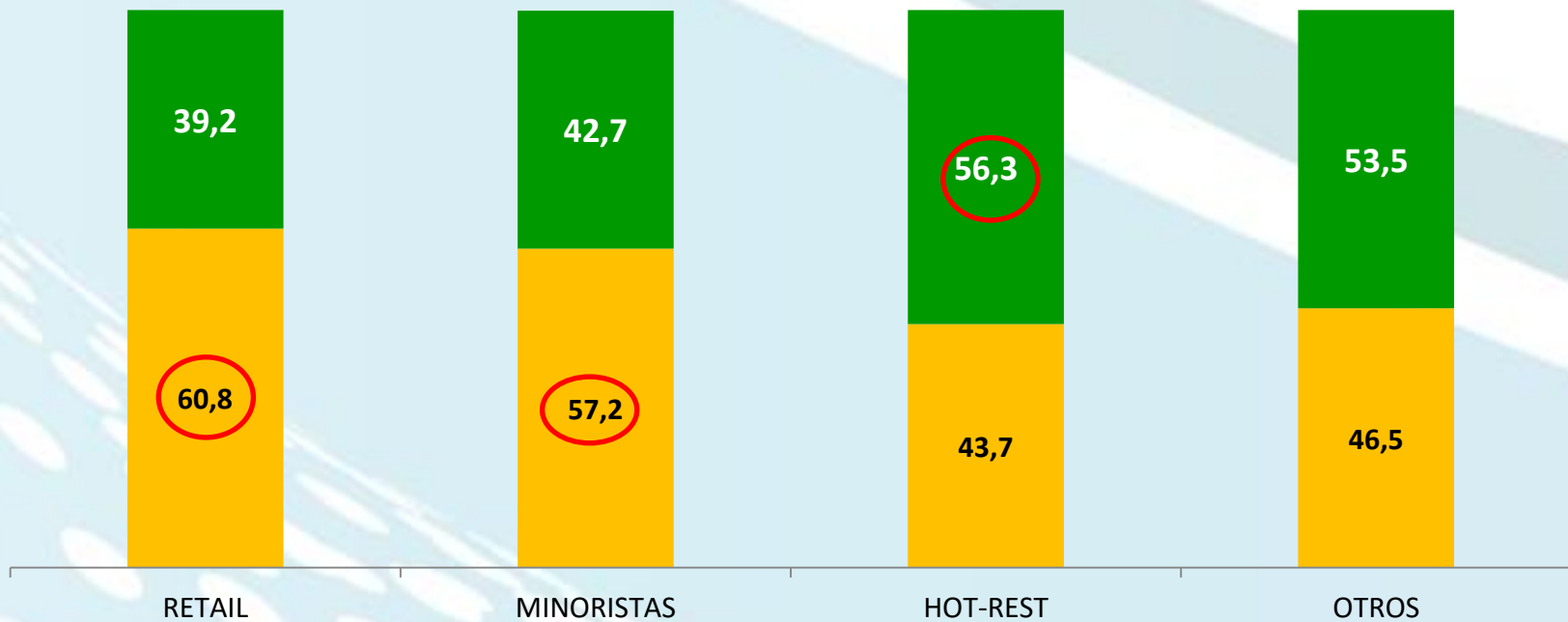
# Percepción de seguridad del barrio donde se ubica el negocio – por rubro -

Bases: 1.202 casos

(%)

■ Nada seguro / Poco seguro

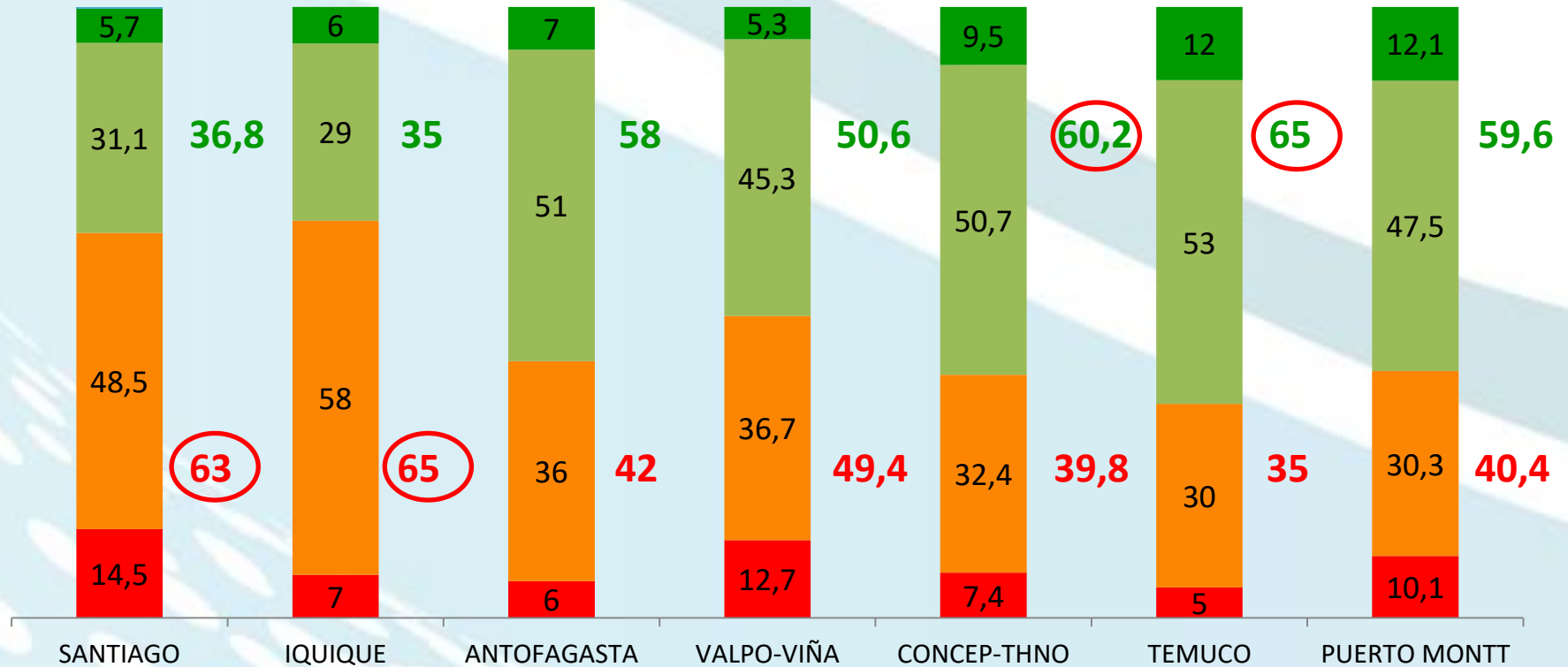
■ Muy seguro / Bastante seguro



¿Qué tan seguro o inseguro es el barrio donde se ubica el negocio. Diría Ud. Que es .....

# Percepción de seguridad del barrio donde se ubica el negocio - por ciudad-

■ Nada seguro ■ Poco seguro ■ Bastante seguro ■ Muy seguro ■ No sabe - no responde



➤ Los comerciantes de *Santiago e Iquique perciben el barrio más inseguro* que sus pares de las otras ciudades, contrariamente a la percepción de los comerciantes de Temuco y Concepción/Talcahuano.

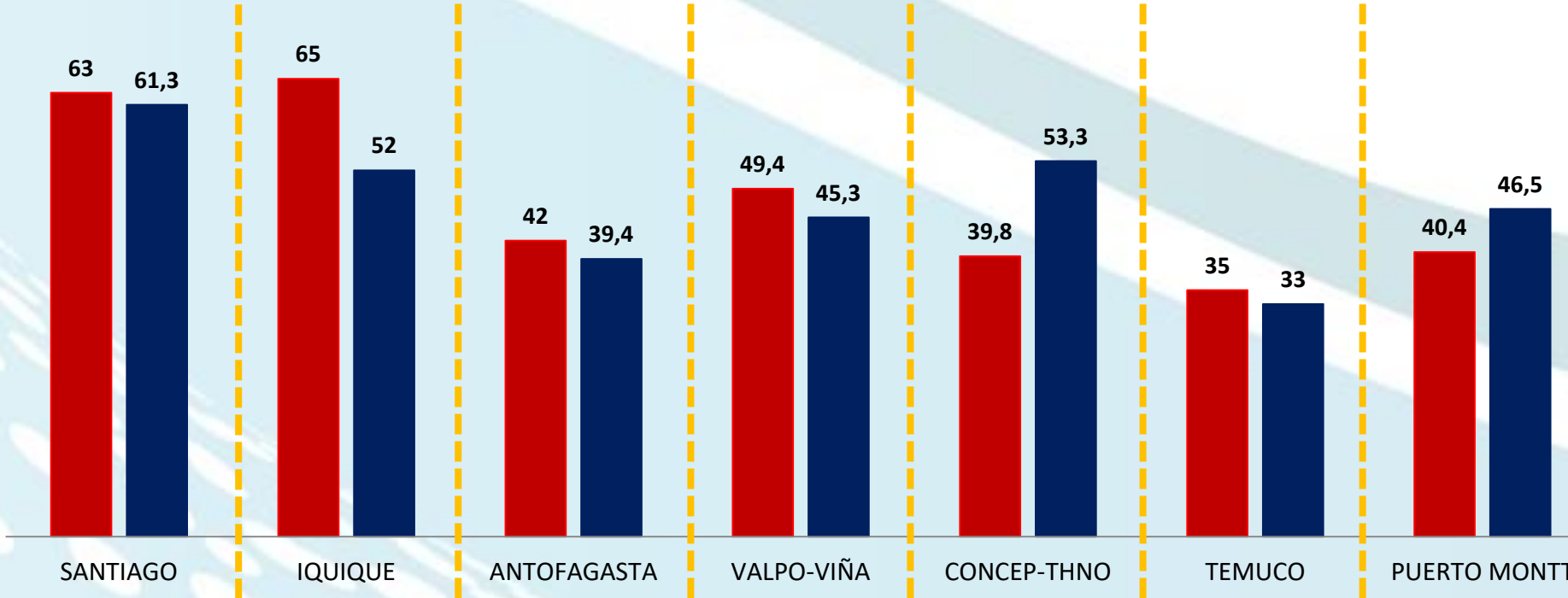
¿Qué tan seguro o inseguro es el barrio donde se ubica el negocio. Diría Ud. Que es .....?

# Comparación de seguridad del barrio donde se ubica el negocio - por ciudad-

(%)

**NADA / POCO SEGURO**

■ 2do semestre 2017 ■ 2do semestre 2016



¿Qué tan seguro o inseguro es el barrio donde se ubica el negocio. Diría Ud. Que es .....?

# Seguridad del barrio donde se ubica el negocio - Gran Santiago -

(%)

Nor Poniente

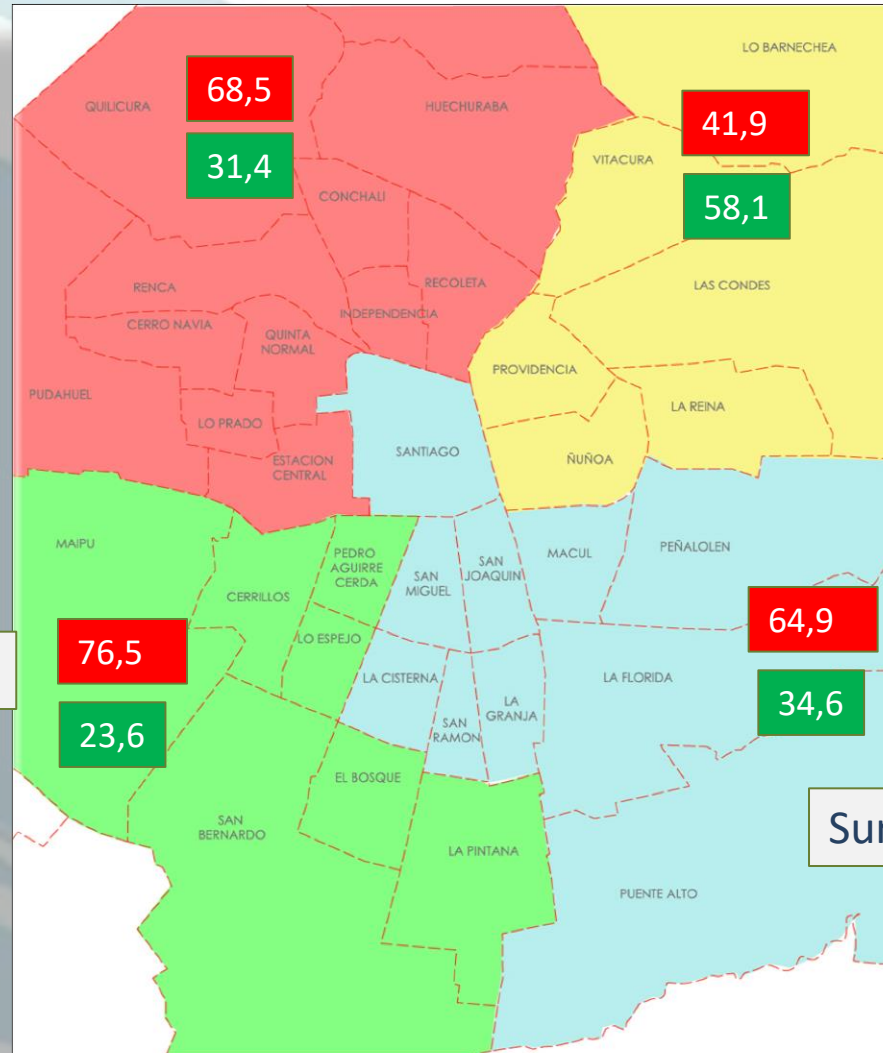
Nor Oriente

El nor y sur poniente, unido al sur-oriente son los sectores con menor nivel de seguridad en el Gran Santiago.

Los comerciantes del sector nor-oriente perciben mayor nivel de seguridad del barrio donde están ubicados

Sur Poniente

Sur Oriente



Bases: 505 casos

■ Nada seguro / Poco seguro

■ Muy seguro / Bastante seguro

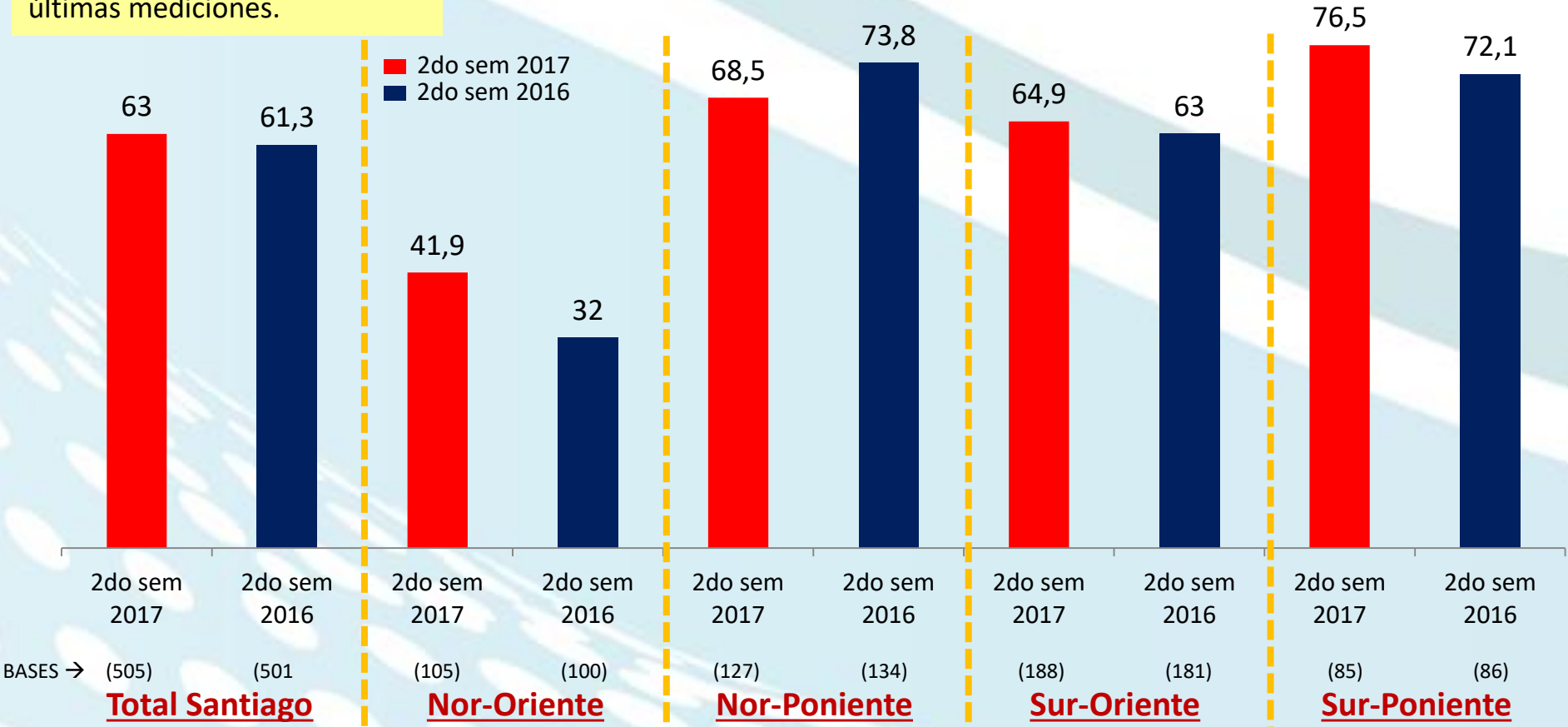
¿Qué tan seguro o inseguro es el barrio donde se ubica el negocio. Diría Ud. Que es .....

# Seguridad del barrio donde se ubica el negocio - Gran Santiago -

Los comerciantes del área Nor-Oriente de Santiago perciben más seguro el barrio donde están localizados, condición que se ha mantenido en las últimas mediciones.

Contrariamente a la percepción de inseguridad señalada en el comercio de las áreas Poniente y Sur Oriente de Santiago.

## Nada seguro / Poco seguro



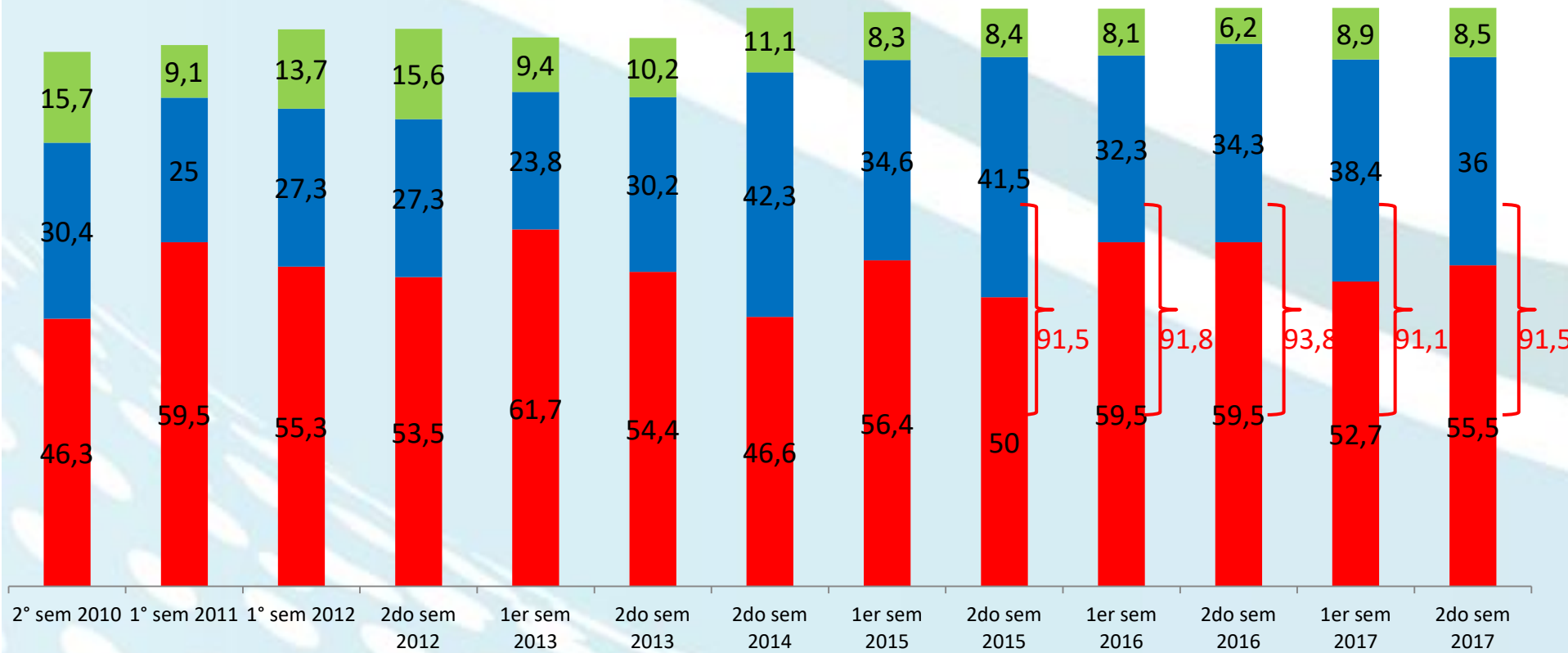
¿Qué tan seguro o inseguro es el barrio donde se ubica el negocio. Diría Ud. Que es .....?

# Violencia

# Percepción de violencia cuando atacan los delincuentes

Nacional  
%

■ Mayor que hace un año atrás ■ Igual ■ Menor que hace un año atrás

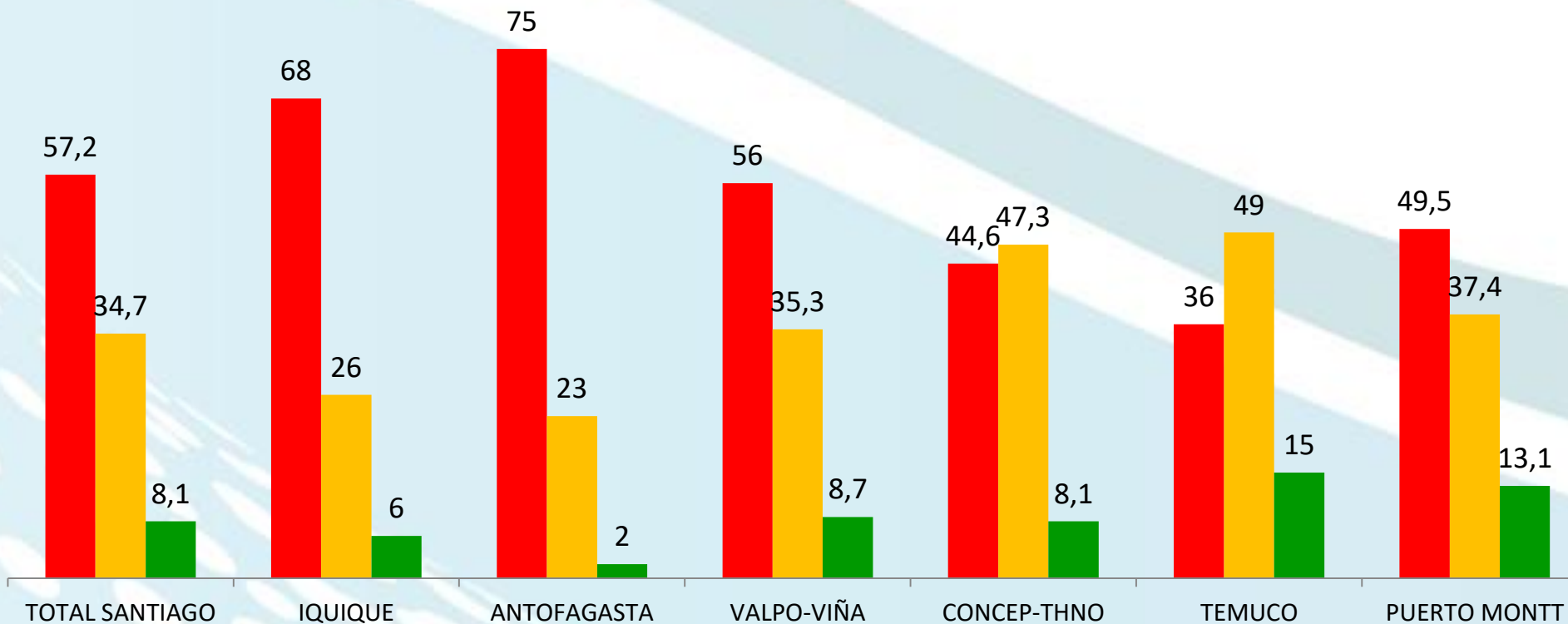


1.203 casos 1.200 casos 1.203 casos 1.200 casos 1.202 casos

¿La violencia con que los delincuentes atacan los negocios en su barrio es.....?

# Percepción de violencia cuando atacan los delincuentes – *por ciudad* -

■ Mayor que hace un año atrás   ■ Igual   ■ Menor que hace un año atrás



¿La violencia con que los delincuentes atacan los negocios en su barrio es.....?



# Percepción de violencia cuando atacan los delincuentes – Gran Santiago -

## Area Geográfica Gran Santiago

%

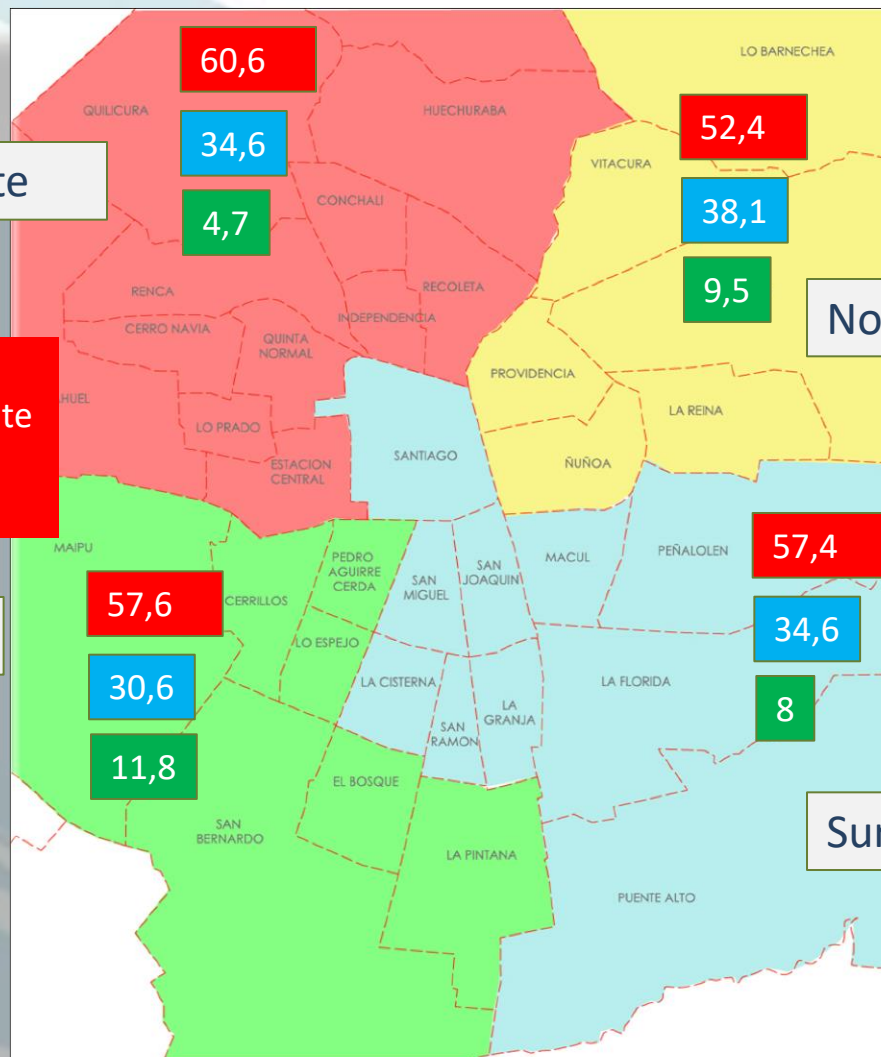
Nor Poniente

Los comerciantes de la zona nor-poniente, sur-poniente y sur-oriente perciben mayor violencia en los delincuentes que un año atrás.

Sur Poniente

Nor Oriente

Sur Oriente

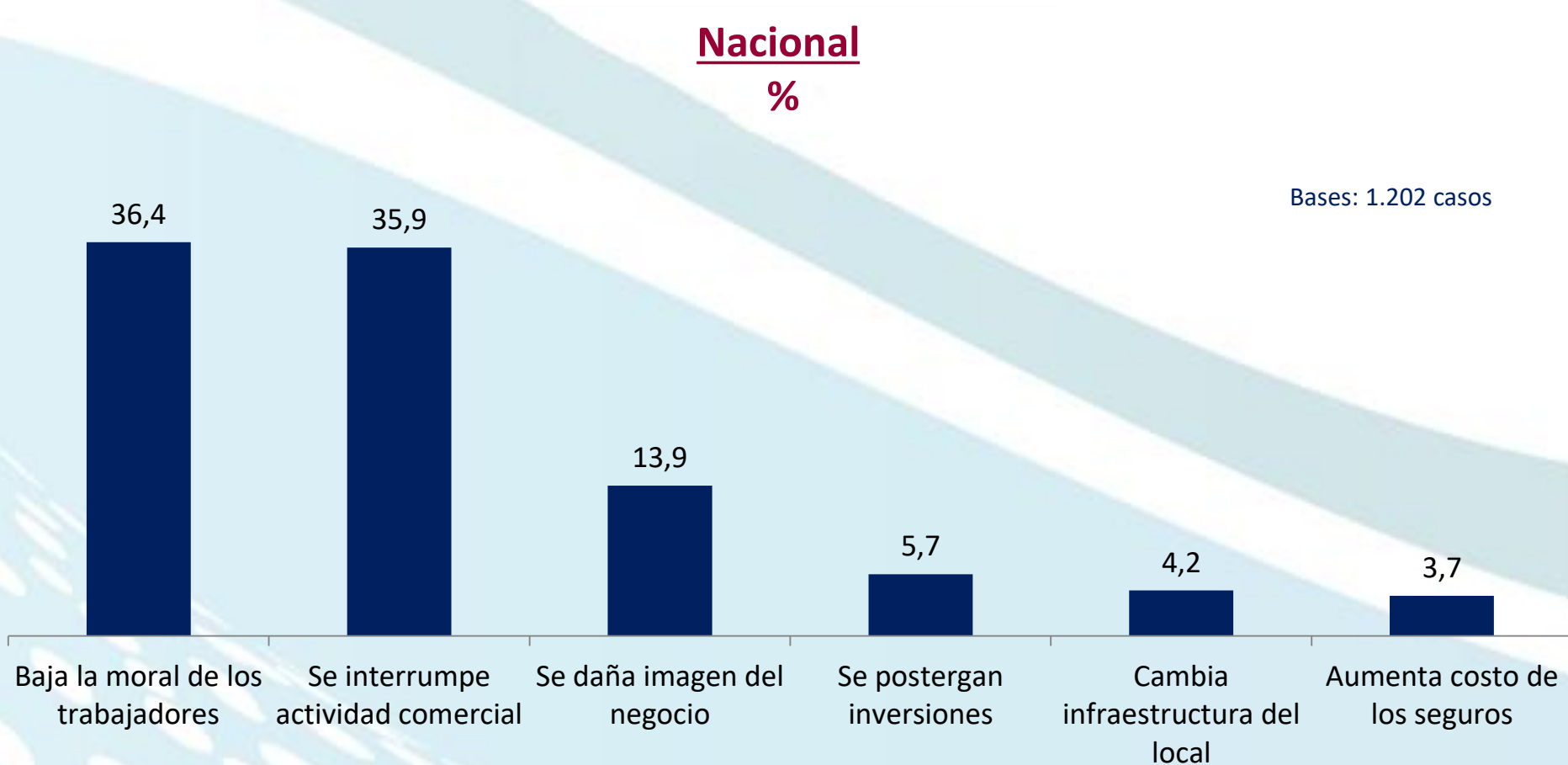


- Mayor que hace 1 año
- Igual
- Menos que hace 1 año

Base: 505 casos

¿La violencia con que los delincuentes atacan los negocios en su barrio es.....?

# Principal efecto de delitos o faltas



¿De los siguientes efectos de un delito o falta, cuál es el más importante para usted?

# Comercio Ilegal

# Presencia de Comercio Ilegal

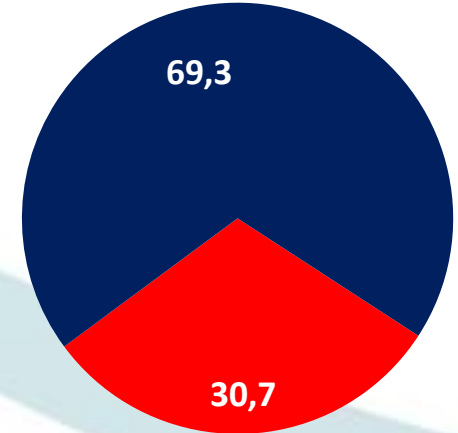
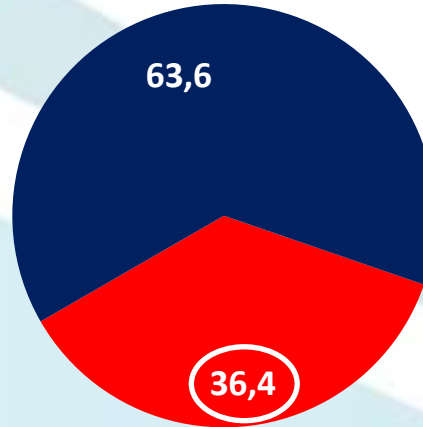
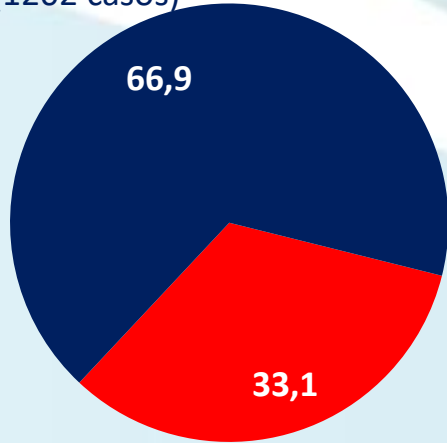
TOTAL NACIONAL

TOTAL SANTIAGO

TOTAL REGIONES

Base: (1202 casos)

■ SI ■ NO



RUBRO  
(%)

TAMAÑO DEL NEGOCIO  
(%)



RETAIL

MINORISTAS

HOT-REST

OTROS

MICRO

PEQUEÑO

MEDIANO

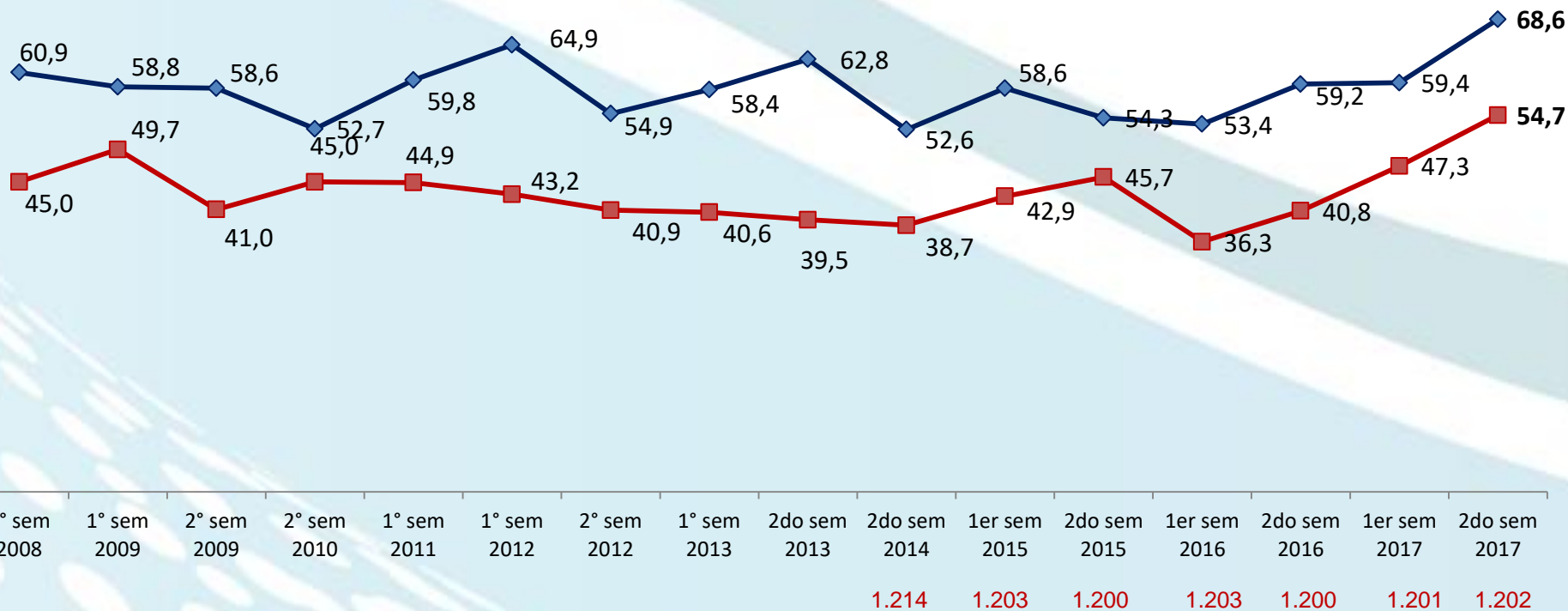
GRANDE

Base: hay comercio ilegal (398 casos)

# Victimización y Comercio ilegal - histórico- (incluye nuevas ciudades)

**Nacional**  
%

◆ SI tiene Comercio Ilegal a su Alrededor    ■ NO tiene Comercio Ilegal a su Alrededor

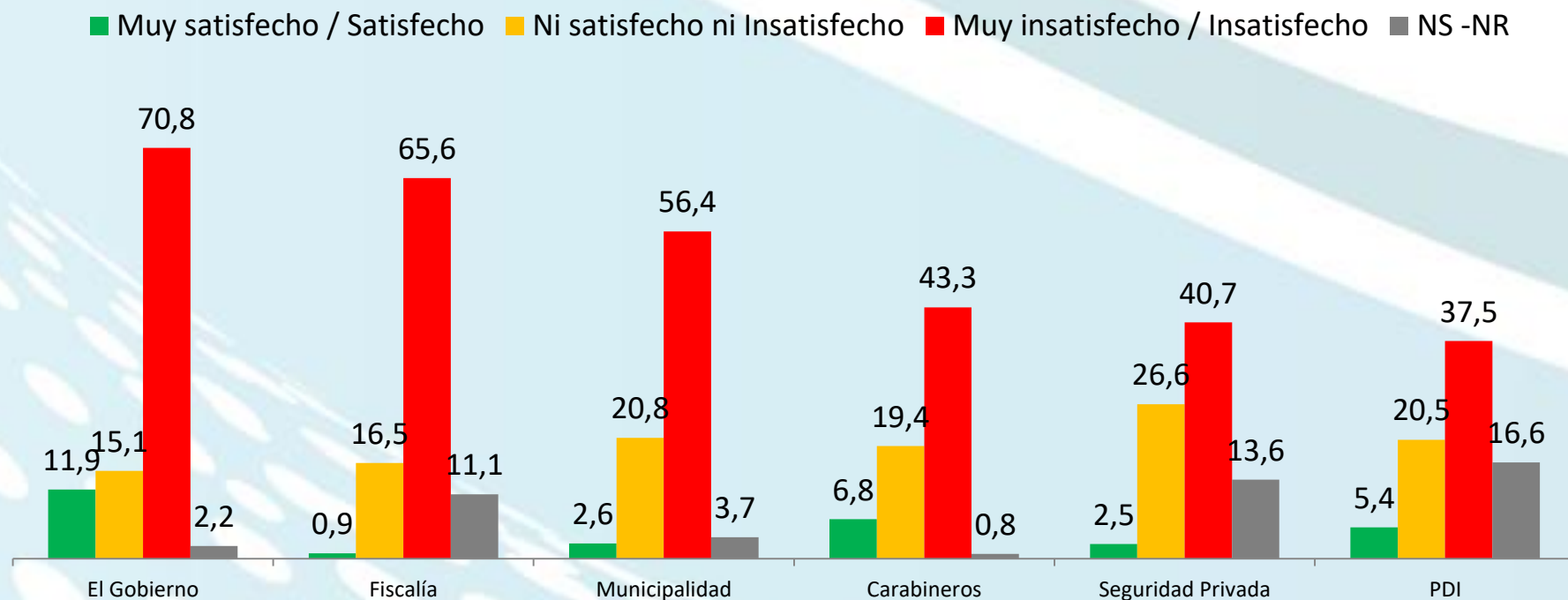


Base: Muestra Total

# Satisfacción y Expectativas

# Satisfacción con...(*entidad*) para enfrentar la delincuencia en el comercio.

- En general, se observa un elevado nivel de insatisfacción del comercio en la forma cómo enfrentan la delincuencia las entidades en análisis.
- En particular, el Gobierno, la Fiscalía y la Municipalidad presentan menor nivel de satisfacción .

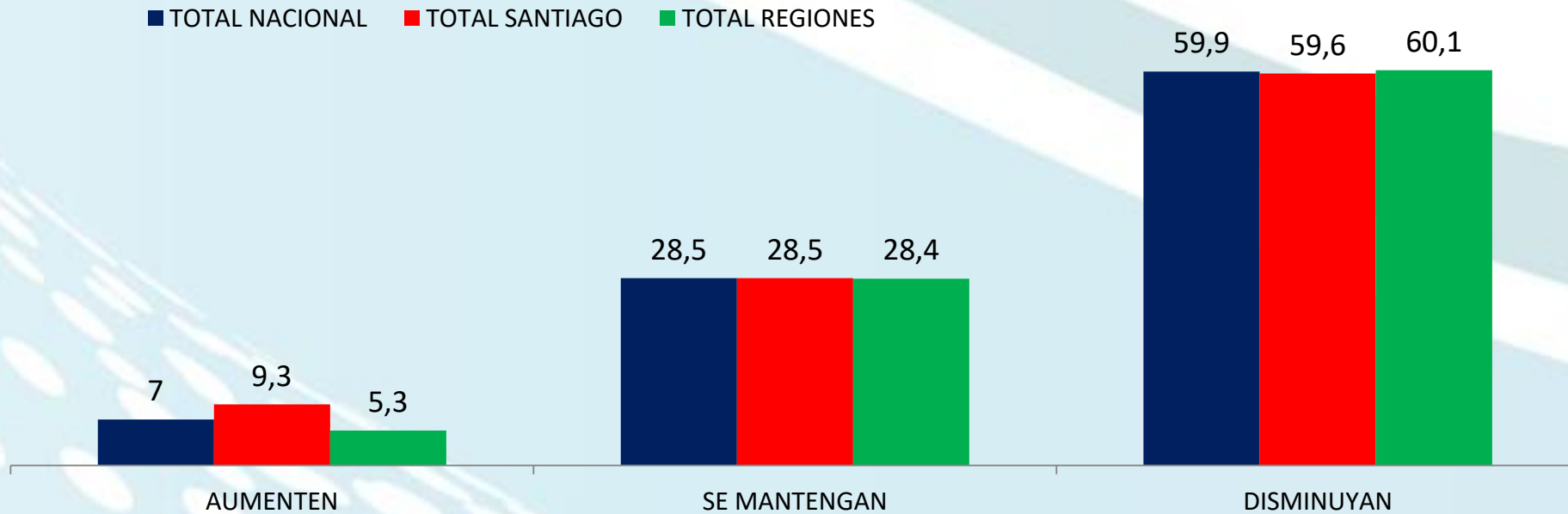


¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está Ud. con la forma como ... (MENCIONAR ENTIDAD) enfrenta la delincuencia que sufre el comercio, los servicios y el turismo, diría Ud. que está ... (LEER ALTERNATIVAS)?

# Expectativas con el nuevo gobierno.

El cambio de gobierno genera altas expectativas entre los comerciantes, **6 de cada 10** espera que la delincuencia en el comercio disminuya con con el nuevo gobierno.

No obstante, 1 de cada 3 comerciantes reporta que **independientemente del gobierno de turno la delincuencia en el comercio se mantendrá igual.**



*Dado el cambio de gobierno, ¿Ud espera que los niveles de delincuencia EN EL COMERCIO con el nuevo gobierno ... LEER OPCIONES)?*



# Conclusiones

# Visión General

- ✓ **6 de cada 10 comerciantes reportan haber sido víctimas de algún delito o falta** en el 2do semestre 2017, condición que se explica especialmente por lo observado en los comerciantes de Santiago (62,2%).
- ✓ Al comparar los resultados con el 2do semestre de 2016, se observa un **incremento de 8 puntos porcentuales** en la tasa de victimización global.
- ✓ Las ciudades con mayor nivel de victimización son Valparaíso-Viña, Santiago, Temuco y Concepción-Talcahuano, mientras que Iquique y Puerto Montt muestran niveles menores de victimización, tal como se muestra a continuación:
  - Valparaíso- Viña del Mar 66,7%
  - Santiago 62,2%
  - Temuco 62%
  - Concepción-Talcahuano 61,5%
  - Iquique 45%
  - Puerto Montt 42,4%
- ✓ **Iquique y Antofagasta evidenciaron significativas alzas respecto de igual período 2016**

# Faltas o Delitos / Re-Victimización

- En general, los delitos o faltas que más afectan al comercio, son similares a lo observado en mediciones anteriores
  - Hurto (21,8%) - Hurto Hormiga (21,8%%)
  - Delito Económico (14%) - Rayados (14%)
  - Robo con violencia (9,6%)
  
- En términos de re-victimización, los resultados son similares a lo observado en mediciones anteriores, siendo el **Hurto Hormiga la falta o delito que genera mayor nivel de re-victimización**, como se observa a continuación:

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
	<b>2do sem</b>	<b>2do sem</b>
Hurto Hormiga	88,2%	89,1%
Hurto	55,7%	69,3%
Rayados	62,5%	65,1%
<b>Delito Económico</b>	<b>54,8%</b>	<b>63,6%</b>
<b>Robo con violencia</b>	<b>51,3%</b>	<b>42,2%</b>

# Denuncias y Barreras de denuncia

- 6 de cada 10 comerciantes (62,68%) opta por no denunciar los delitos o faltas que les afectan, condición que continúa siendo mayor en minoristas (71,5%).
- Las barreras principales que frenan las denuncias se relacionan con:
  - Baja cuantía de los robos → 52,7% (> 2do sem 2016)
  - No confía, es pérdida de tiempo → 35,6% (< 2do sem. 2016)
  - No hay pruebas/testigos → 20,6%
  - Falta de tiempo → 18,4%
  - Trámite engorroso/burocrático → 9,9% (< 2do sem 2016)

*El 10,4% de quienes han denunciado, declara “haber obtenido los resultados que esperaba”, cifra menor que lo observado en el 2do semestre 2016.*

TOTAL  
VICTIMIZADOS  
59,3%

No denunció → 62,68%

**Denunció todo** → **22,4%**

Denunció parte → 15,0%

Obtuvo  
resultados esperados

**SI** → **10,4**

**NO** → **75%**

# Medidas de seguridad y percepción de eficiencia

- Al igual que la medición anterior, cerca de un tercio de los comerciantes (36,1%) declara haber aumentado las medidas de seguridad en su negocio, condición que se ha mantenido en los últimos años.
- **Cámaras, Alarmas y Rejas exteriores** son las principales medidas de seguridad implementadas en el comercio.
- En términos de eficiencia, a juicio de los comerciantes, las **Cámaras de seguridad y Rejas Exteriores** son las medidas más eficientes.

# Violencia e Inseguridad

- La mitad de los comerciantes percibe inseguro el barrio donde están localizados (52,7%), condición que aumentó en 5,5 puntos porcentuales respecto del 2do semestre 2016.
- En términos regionales, los comerciantes de Iquique y de Santiago, perciben mayor inseguridad en los barrios donde están ubicados sus negocios
  - Santiago → 56,2% de inseguridad
  - Iquique → 56% de inseguridad
- En las ciudades del sur los locatarios perciben mayores niveles de seguridad en sus barrios.
- En términos de violencia, un 55,5% percibe mayor violencia en los delincuentes que hace un año. Destaca Antofagasta donde alcanza un 75%.

# Comercio ilegal

- Uno de cada tres comerciantes (33,1%) reporta presencia de comercio ilegal en la cercanía de sus negocios, especialmente en el retail (58,4%) y aquellos comercios clasificados como grandes (48,9%)
- Como se ha observado en mediciones anteriores, la presencia de comercio ilegal, tendría directa relación en la victimización del comercio:

**El 68,6% de los comerciantes que reporta presencia de comercio ilegal en las cercanías, ha sido víctima de algún delito o falta.**

# Satisfacción y expectativas

- El Gobierno y la Fiscalía son los organismos que logran menor nivel de satisfacción en su accionar para enfrentar la delincuencia en el comercio.
- Por otra parte, el nuevo Gobierno genera altas expectativas en el comercio:

**6 de cada 10 comerciantes espera que la delincuencia disminuya con las nuevas autoridades.**

- No obstante, **1 de cada 3 siente que, independientemente del Gobierno de turno, la delincuencia se mantendrá igual.**



**MUCHAS GRACIAS**

