

Cuarta Medición

Victimización del Comercio

Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo

Abril 2010

Objetivos y Metodología

Objetivo General

Determinar y cuantificar los delitos y/o faltas que afectaron al comercio en el segundo semestre del año 2009 y comparar con los resultados obtenidos en las mediciones anteriores.

Tipo de Estudio

Estudio de carácter cuantitativo, con entrevistas telefónicas.

Población Objetivo

- Dueños o encargados en el comercio.
- Tipo de comercio: Comercio (Tiendas por departamento, Supermercados, Farmacias,
- Compra y Venta de automóviles, Estaciones de servicio, Otros negocios al por menor), Turismo (Hoteles, Restaurantes), Servicios (Empresas de logística)
- De las ciudades: Iquique, Valparaíso/ Viña del Mar, Concepción y Santiago.

Muestra:

La muestra fue de 604 casos, distribuidos como se detalla a continuación:

	muestra	porcentaje
Tipo de Negocio	Tienda por departamento	9 1.5%
	Supermercado	34 5.6%
	Farmacia	25 4.1%
	Compra y venta de automóviles	24 4.0%
	Otro negocio al por menor	317 52.5%
	Estación de servicio	12 2.0%
	Hotel	47 7.8%
	Restaurante	130 21.5%
	Empresa de logística	6 1.0%
	Ciudad	Santiago
Iquique		100 16.6%
Viña del Mar/ Valparaíso		100 16.6%
Concepción		101 16.7%

	muestra	porcentaje
Ubicación Negocio	Centro comercial / Mall	160 26.5%
	Barrio o comercio vecinal	105 17.4%
	Sector periférico o industrial	34 5.6%
	Calle principal	282 46.7%
	En su casa	19 3.1%
	Otro	3 0.5%
	No responde	1 0.2%
	Tamaño Negocio	Micro
Pequeña		113 18.7%
Mediana		82 13.6%
Grande		46 7.6%
No sabe		177 29.3%
Cargo	Dueño - Socio	191 31.6%
	Administrador - Encargado del local	413 68.4%

- El terreno se realizó entre el 29 de Enero y 18 de Febrero de 2010.
- Estudio no ponderado, dado que la muestra se distribuyó proporcional al universo obtenido en la base de datos.
- Para el análisis, los tipos de negocio se agruparon de la siguiente manera:

Tiendas por Departamento		
Supermercados	RETAIL	68
Farmacias		
Otros Negocios al por menor	OTROS NEGOCIOS AL POR MENOR	317
Hoteles	HOTELES/ RESTAURANTES	177
Restaurantes		
Compra y Vta de Automóviles		
Estaciones de Servicio	OTROS	42
Empresas de Logística		

- * Otros negocios al por menor son principalmente botillerías, almacenes/ minimarkets, zapaterías, tiendas de vestuario, entre otras.

Resultados

Hurto: Apropiación de una cosa mueble ajena, sin la voluntad de su dueño, sin hacer uso de la violencia o intimidación en las personas.

Robo con Violencia: Apropiación de una cosa mueble ajena, sin la voluntad de su dueño, usando violencia y/o intimidación en las personas (empleo efectivo de la fuerza física o el crear temor al daño físico).

Robo con Fuerza en las Cosas: Apropiación de una cosa mueble ajena, sin la voluntad de su dueño, usando fuerza sobre las cosas.

Delito Económico: Falsificación de documentos, estafas, fraude, giro doloso de cheques, etc.

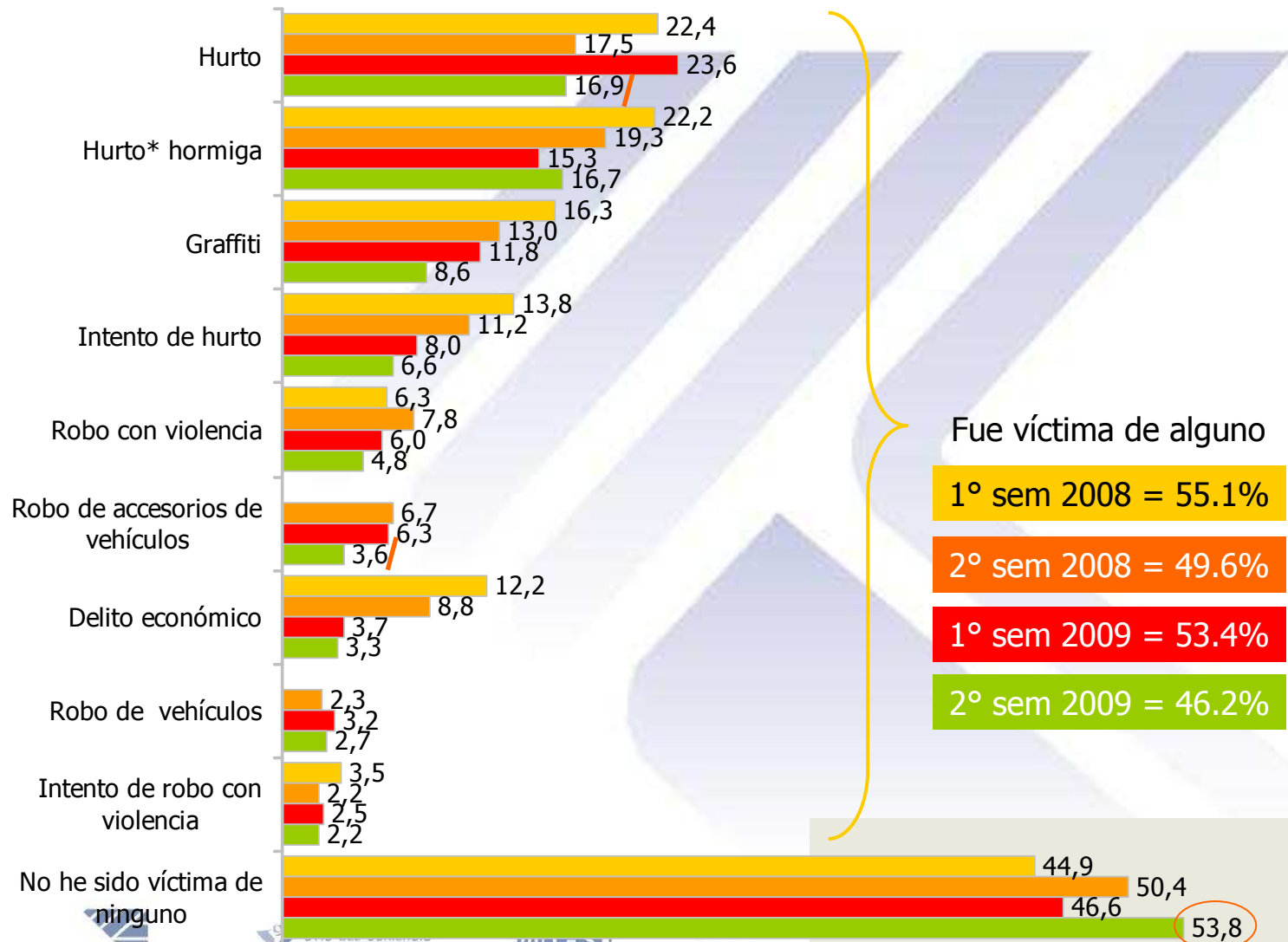
Otro Tipo de Delitos: Robo o daño de autos estacionados de clientes, graffiti, lesiones a personas pero sin robo, otro tipo de delitos.

1. **Hurto:** 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.
2. **Hurto Hormiga:** Hurto que ocurre al interior de los locales comerciales, de cuantía inferior a media UTM.
3. **Robo con Violencia:** 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).
4. **Robo de Vehículos:** Apropiación de un vehículo motorizado, sin la voluntad de su dueño. Este puede producirse con o sin violencia en las personas.
5. **Robo de Accesorio de Vehículos:** Apropiación de partes de un vehículo motorizado – tales como radio, parlantes, espejos, entre otros – sin la voluntad de su dueño. Este puede producirse con o sin violencia en las personas.
6. **Delito Económico:** 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.
7. **Graffiti:** Dibujo, escritura y/o pintura materializados sobre una superficie sin la autorización correspondiente.
8. **Intento de Hurto:** Intento de apropiación de una cosa mueble ajena, sin la voluntad de su dueño, sin hacer uso de la violencia o intimidación en las personas.
9. **Intento de robo con violencia:** Intento de apropiación de una cosa mueble ajena, sin la voluntad de su dueño usando violencia y/o intimidación en las personas.

¿Su negocio fue **víctima** de alguno de estos actos delictivos y/o faltas?
 Total muestra de cada medición= 608, 601, 601 y 604 casos.

% Menciona SI a cada definición

*1° semestre 2008 = Robo hormiga



Fue víctima de alguno

1° sem 2008 = 55.1%

2° sem 2008 = 49.6%

1° sem 2009 = 53.4%

2° sem 2009 = 46.2%



EVOLUCIÓN 2os semestres

¿Su negocio fue víctima de alguno de estos actos delictivos y/o faltas?
Total muestra de cada medición= 601 y 604 casos.

% Menciona SI a cada definición



UCCO

*1º semestre 2008 = Robo hormiga

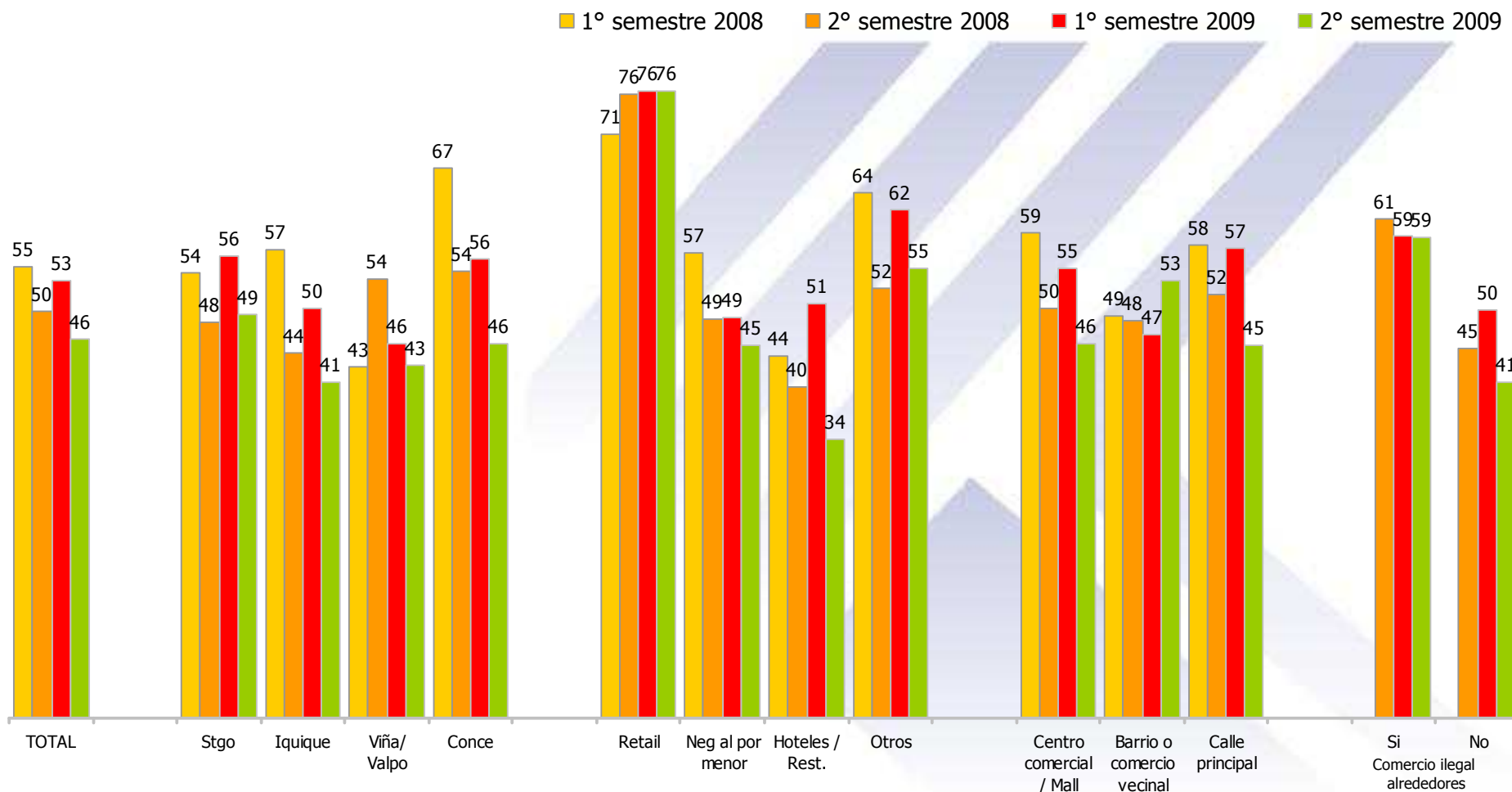
Coneduc

OFICINA DEL COMERCIO
SERVICIOS Y TURISMO
Consultoría Líder en Capacitación

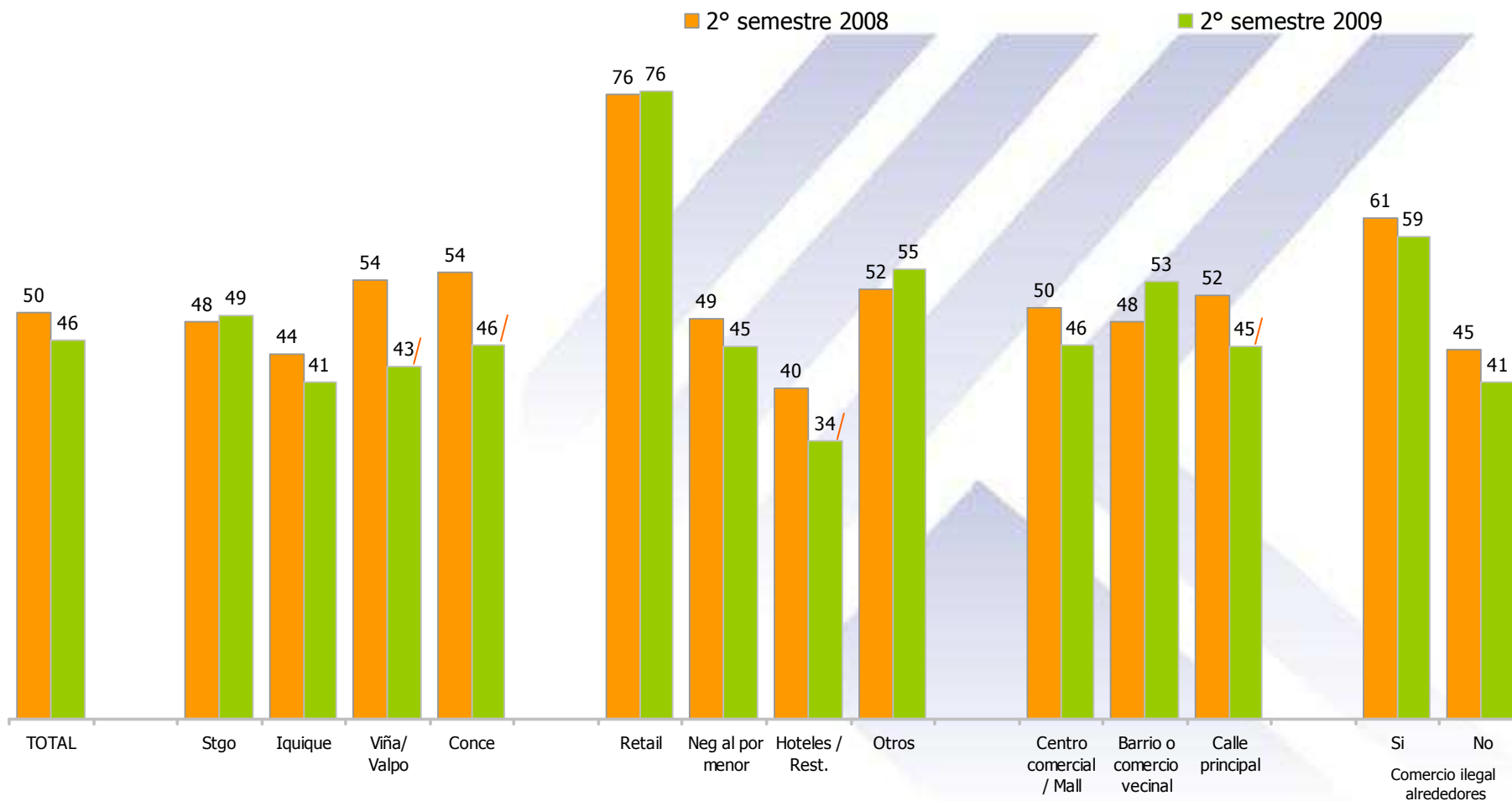
GS
Chile

Programa de

% ha sido víctima de algún acto delictivo y/o falta
 Total muestra de cada medición= 608, 601, 601 y 604 casos.



% ha sido víctima de algún acto delictivo y/o falta
 Total muestra de cada medición= 601 y 604 casos.



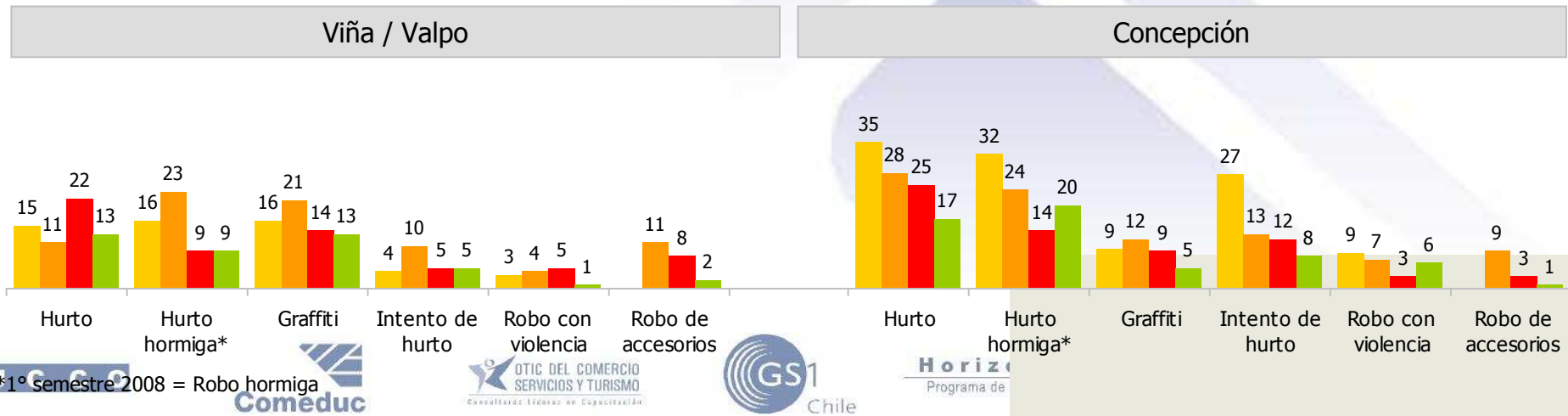


¿Su negocio fue víctima de alguno de estos actos delictivos y/o faltas?

Total muestra por ciudad
Principales actos delictivos

% Menciona SI - Por ciudad

1° sem 2008 2° sem 2008 1° sem 2009 2° sem 2009



*1° semestre 2008 = Robo hormiga Comeduc

OTIC DEL COMERCIO SERVICIOS Y TURISMO Consultoras Líderes de Capacitación



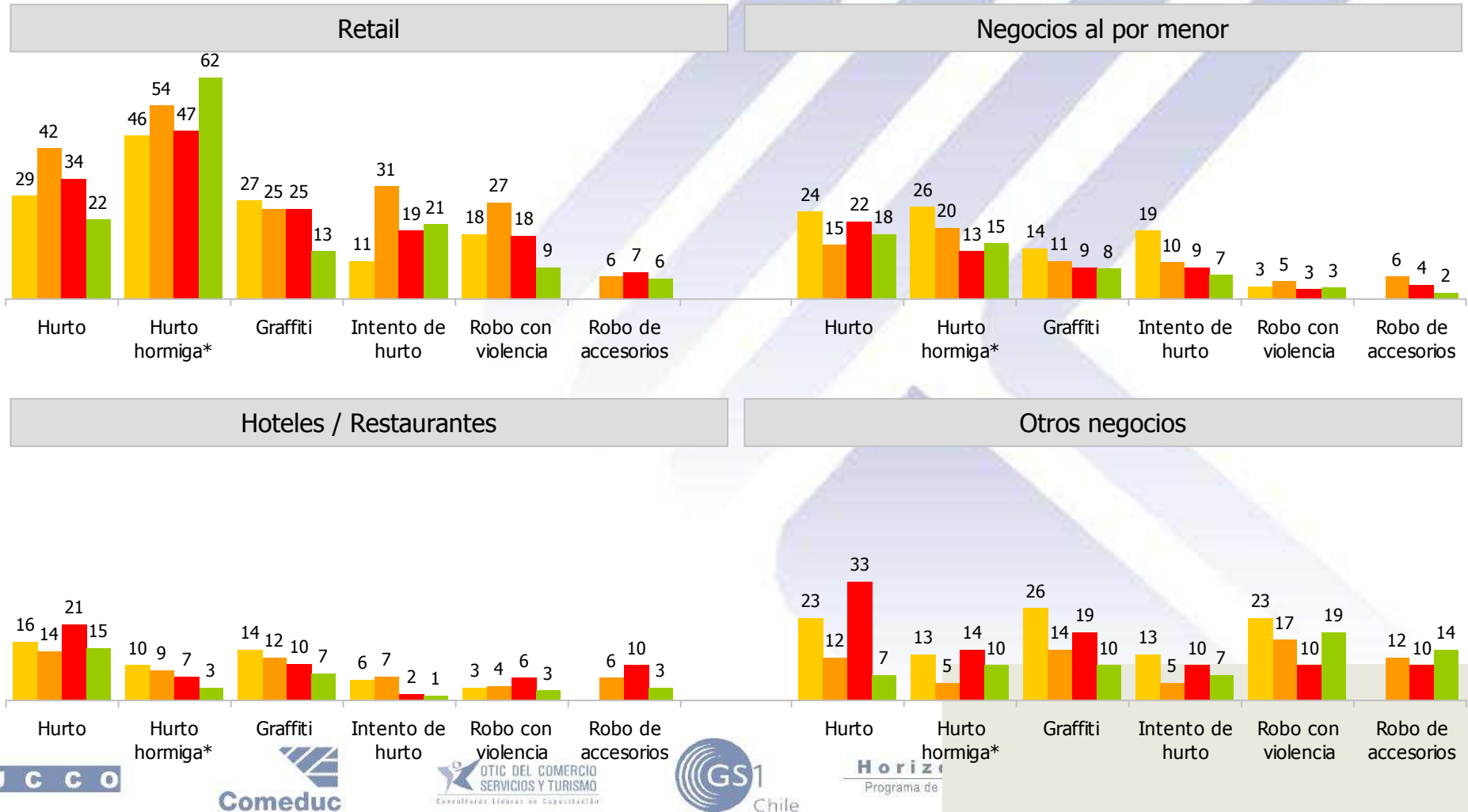
Horizonte Programa de

¿Su negocio fue víctima de alguno de estos actos delictivos y/o faltas?
Total muestra por tipo de negocio por año

*1° semestre 2008 = Robo hormiga

% Menciona SI - Por tipo de negocio

■ 1° sem 2008 ■ 2° sem 2008 ■ 1° sem 2009 ■ 2° sem 2009

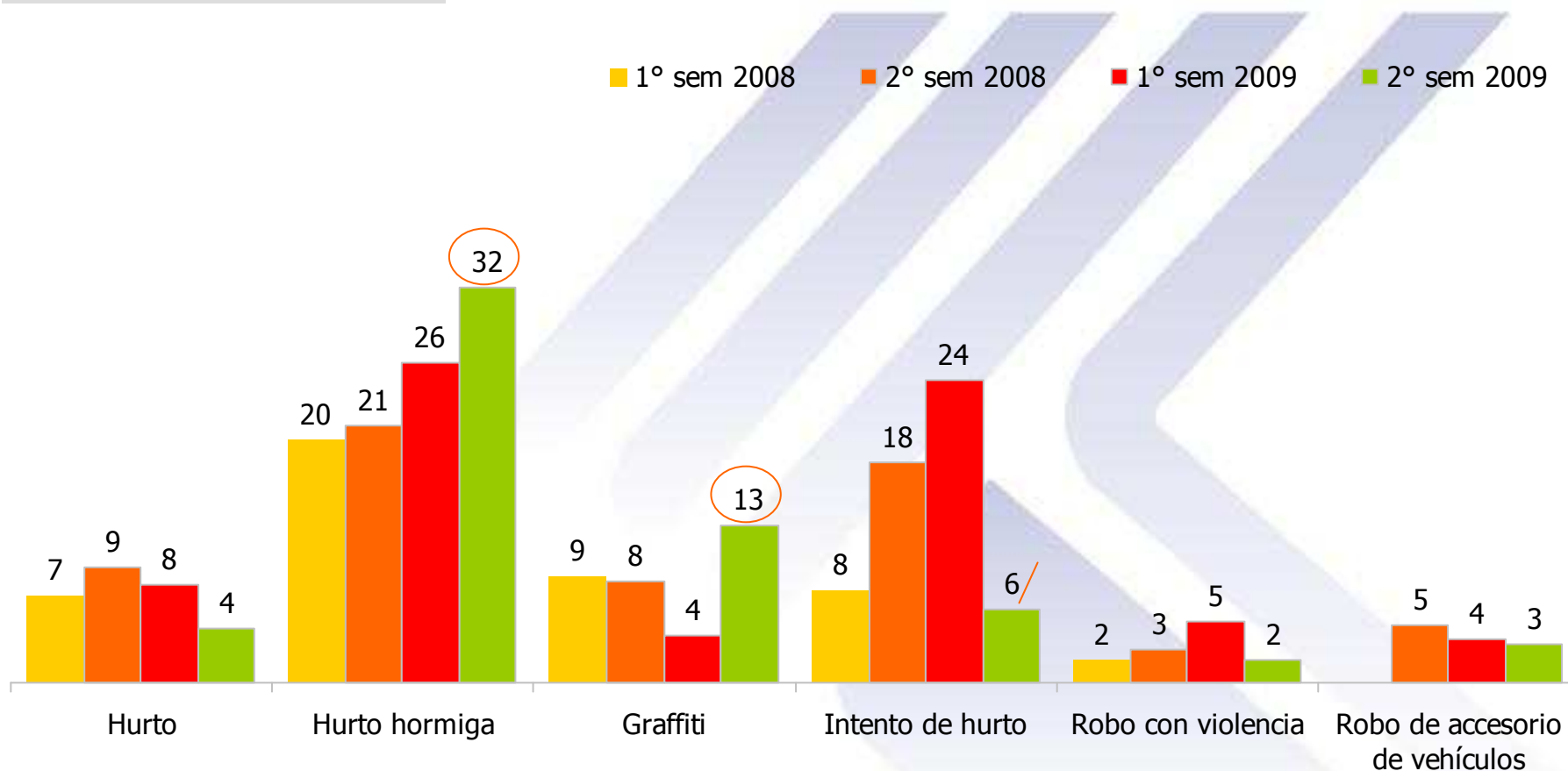


¿Cuántas veces fue víctima de estos actos delictivos y/o faltas?

Comparación promedios

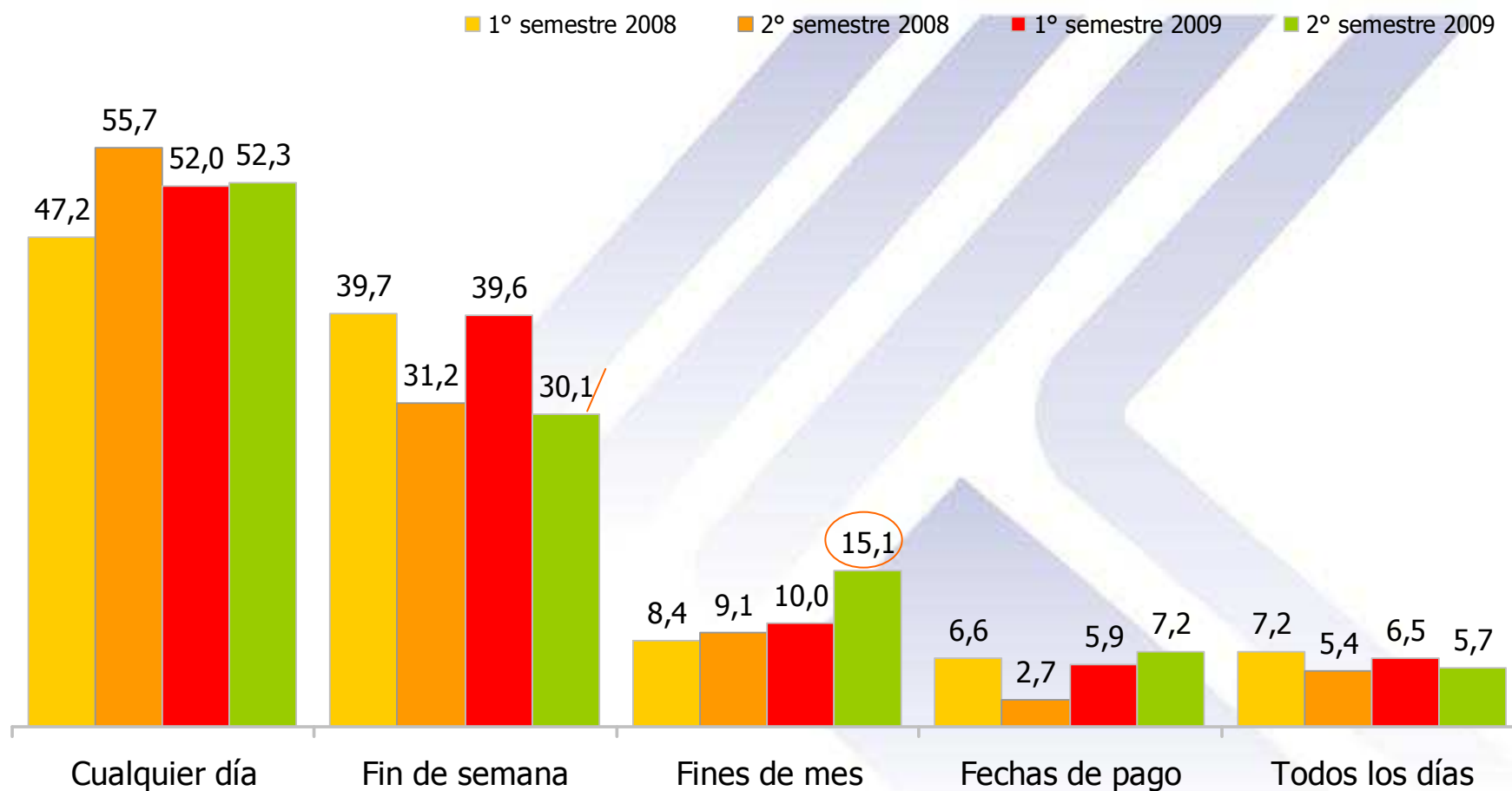
Base: quienes fueron víctima de cada delito y/o falta

Cantidad de veces promedio



*1° semestre 2008 = Robo hormiga

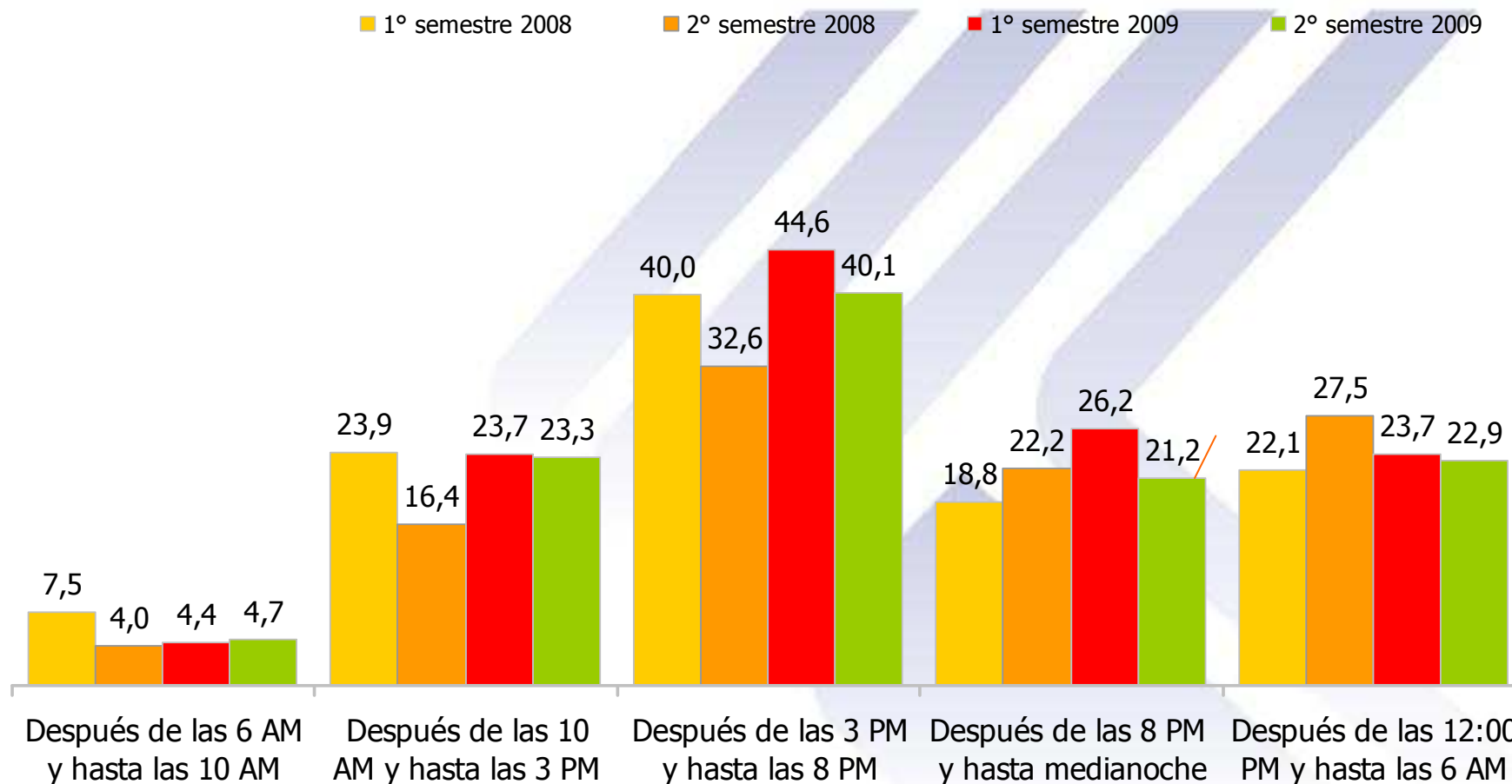
Actos delictivos	Fue víctima	Veces	Cantidad ponderada	
Hurto	16.9	4	74.4	9.6%
Hurto hormiga	16.7	32	531.1	68.6%
Graffiti	8.6	13	109.2	14.1%
Intento de hurto	6.6	6	38.9	5.0%
Robo con violencia	4.8	2	9.1	1.2%
Robo de accesorios de vehículos	3.6	3	11.2	1.4%



¿A qué hora han ocurrido principalmente los incidentes?

Alternativas dadas.

Base: quienes fueron víctima de algún delito y/o falta cada medición



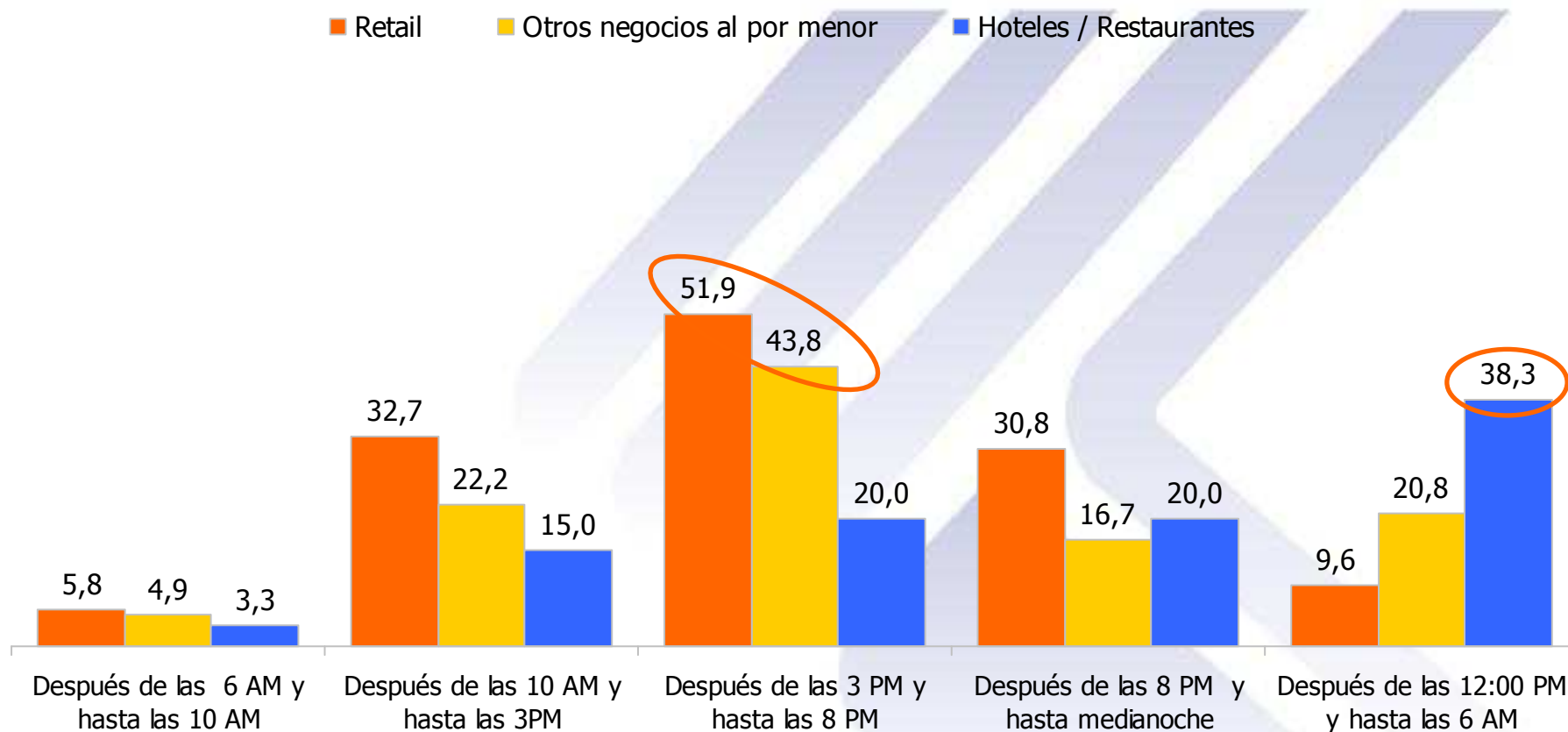
¿A qué hora han ocurrido principalmente los incidentes?

Alternativas dadas / Por tipo de negocio

Base: quienes fueron víctima de algún delito

y/o falta (Retail: 52 casos, Otros negocios: 144, Hoteles/Rest: 60)

Por tipo de negocio





¿Qué proporción de los delitos y/o faltas sufridas ha denunciado?

Alternativas dadas

Base: quienes fueron víctima de algún delito y/o falta cada medición

■ 1° semestre 2008* ■ 2° semestre 2008 ■ 1° semestre 2009 ■ 2° semestre 2009

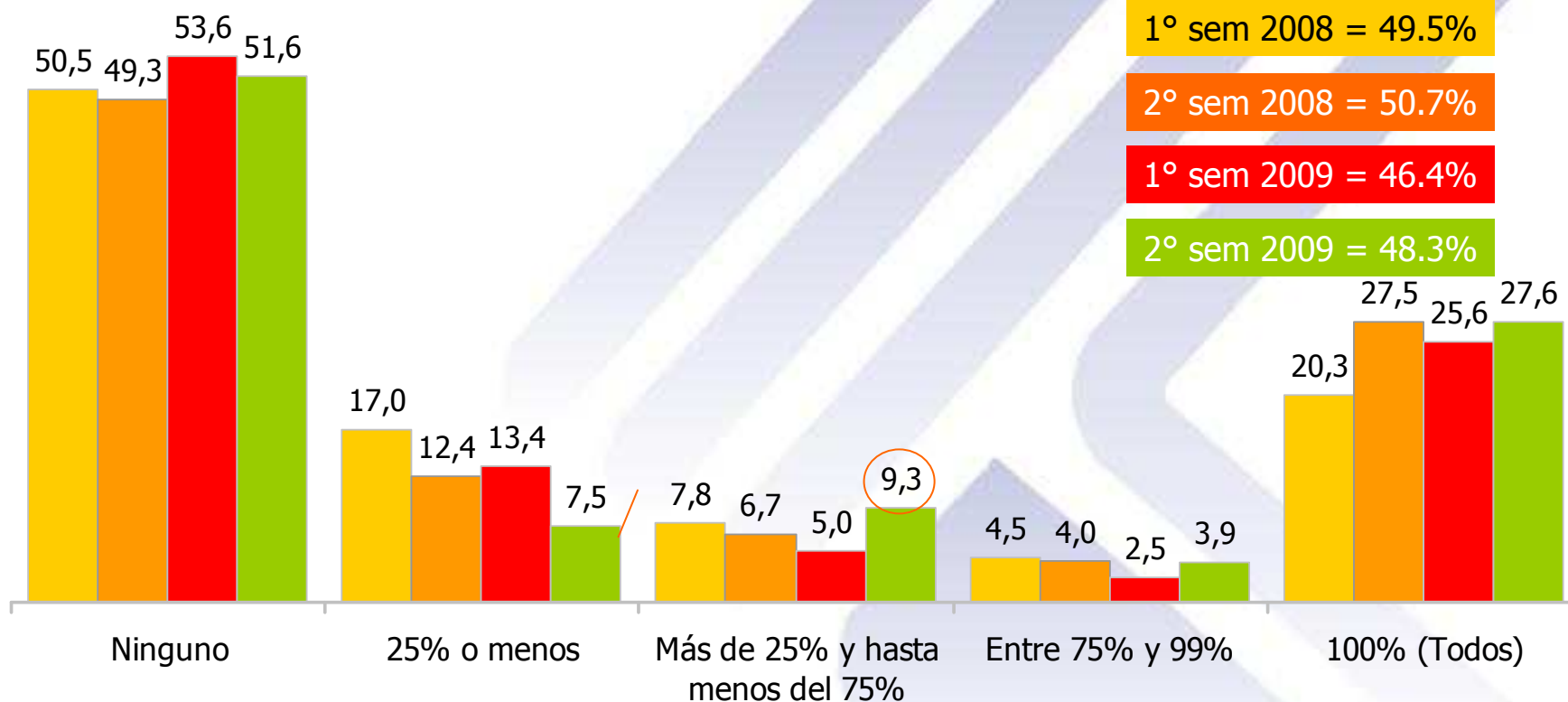
Denunció al menos alguno

1° sem 2008 = 49.5%

2° sem 2008 = 50.7%

1° sem 2009 = 46.4%

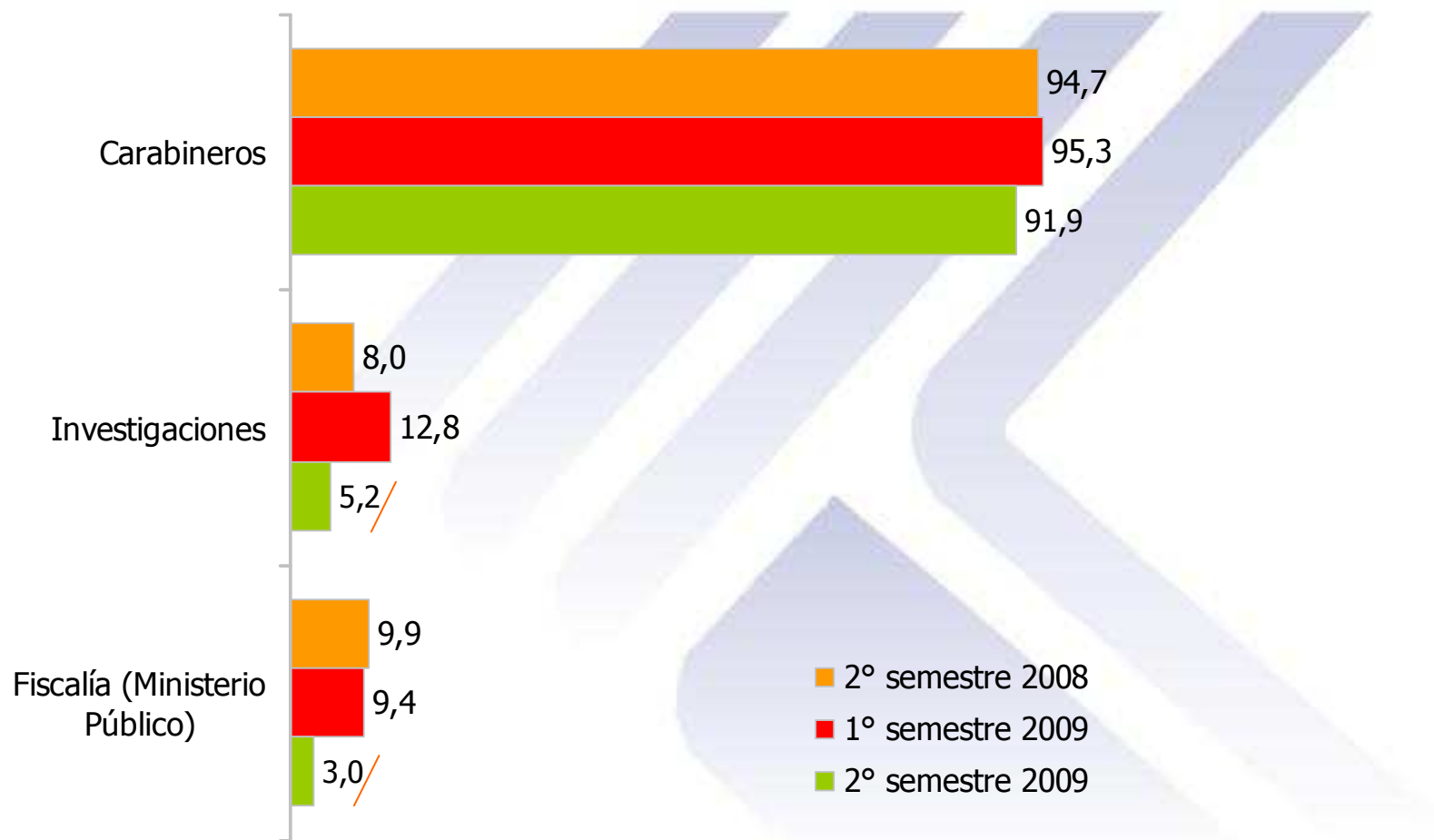
2° sem 2009 = 48.3%



* En 1° sem 2008 se preguntó específicamente denuncia a Carabineros

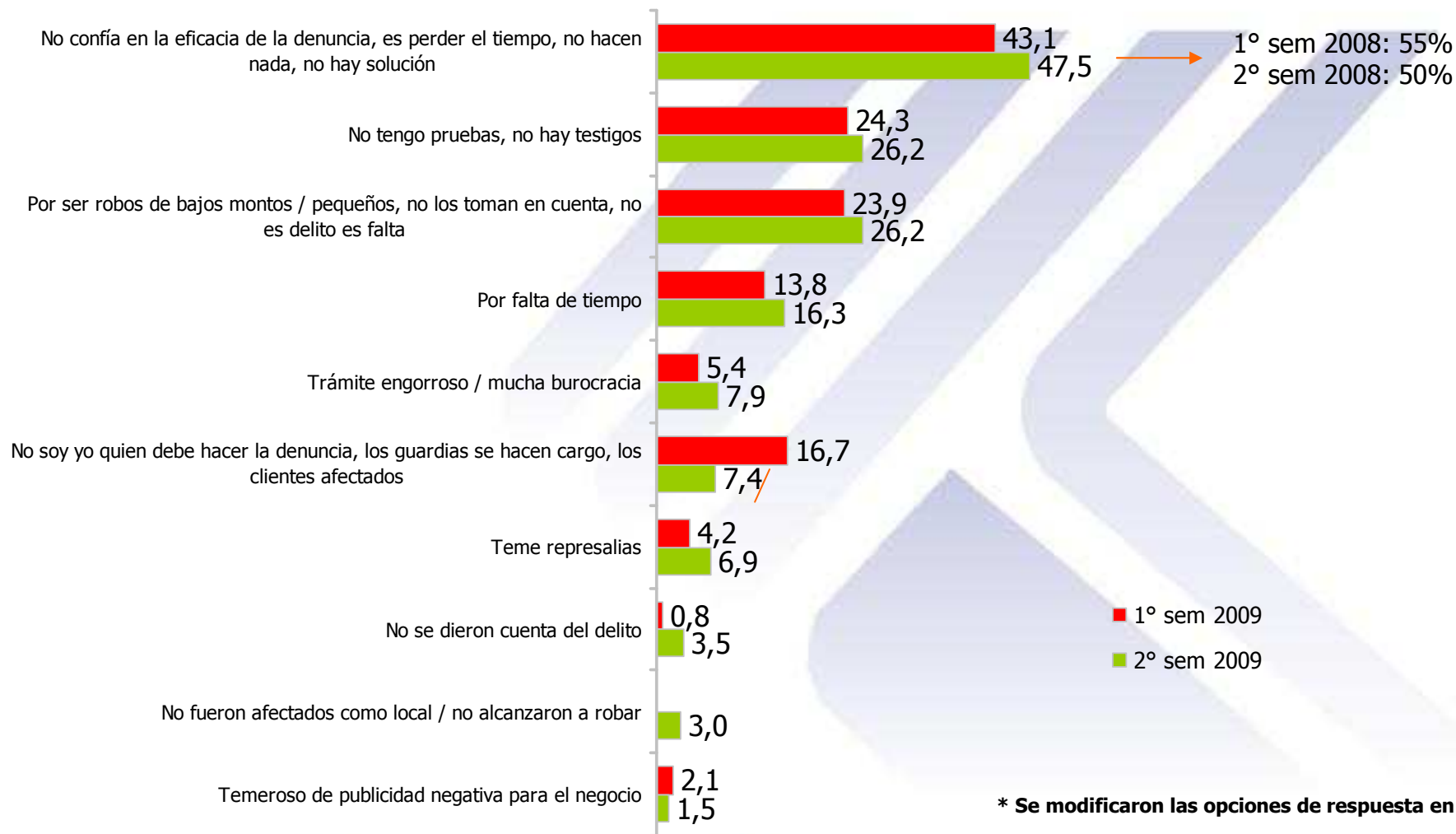


Base: quienes han denunciado alguno de los delitos y/o faltas en cada medición = 151, 149 y 135 casos

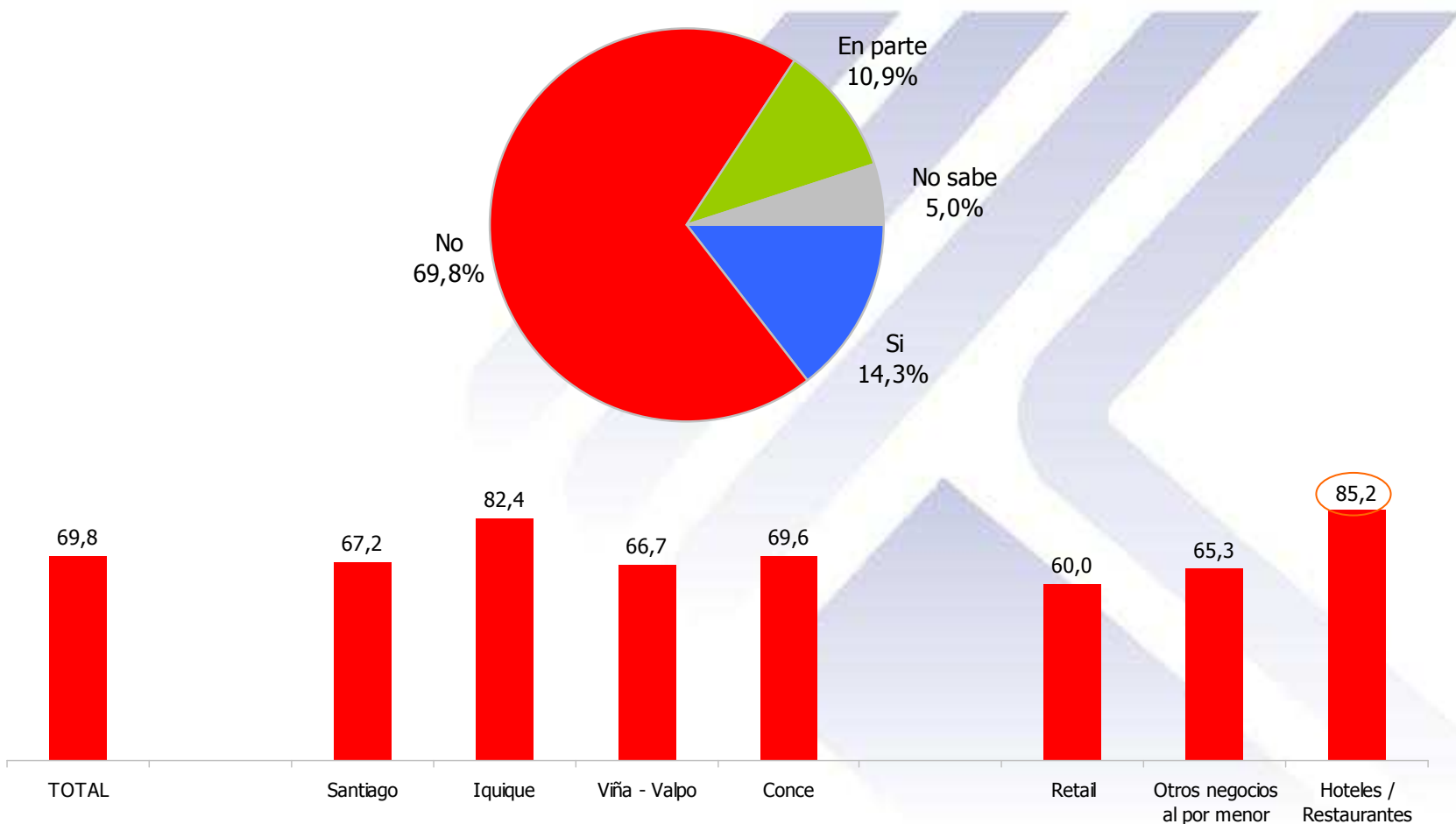


¿Por qué no ha denunciado todos los delitos y/o faltas? Alternativas dadas.

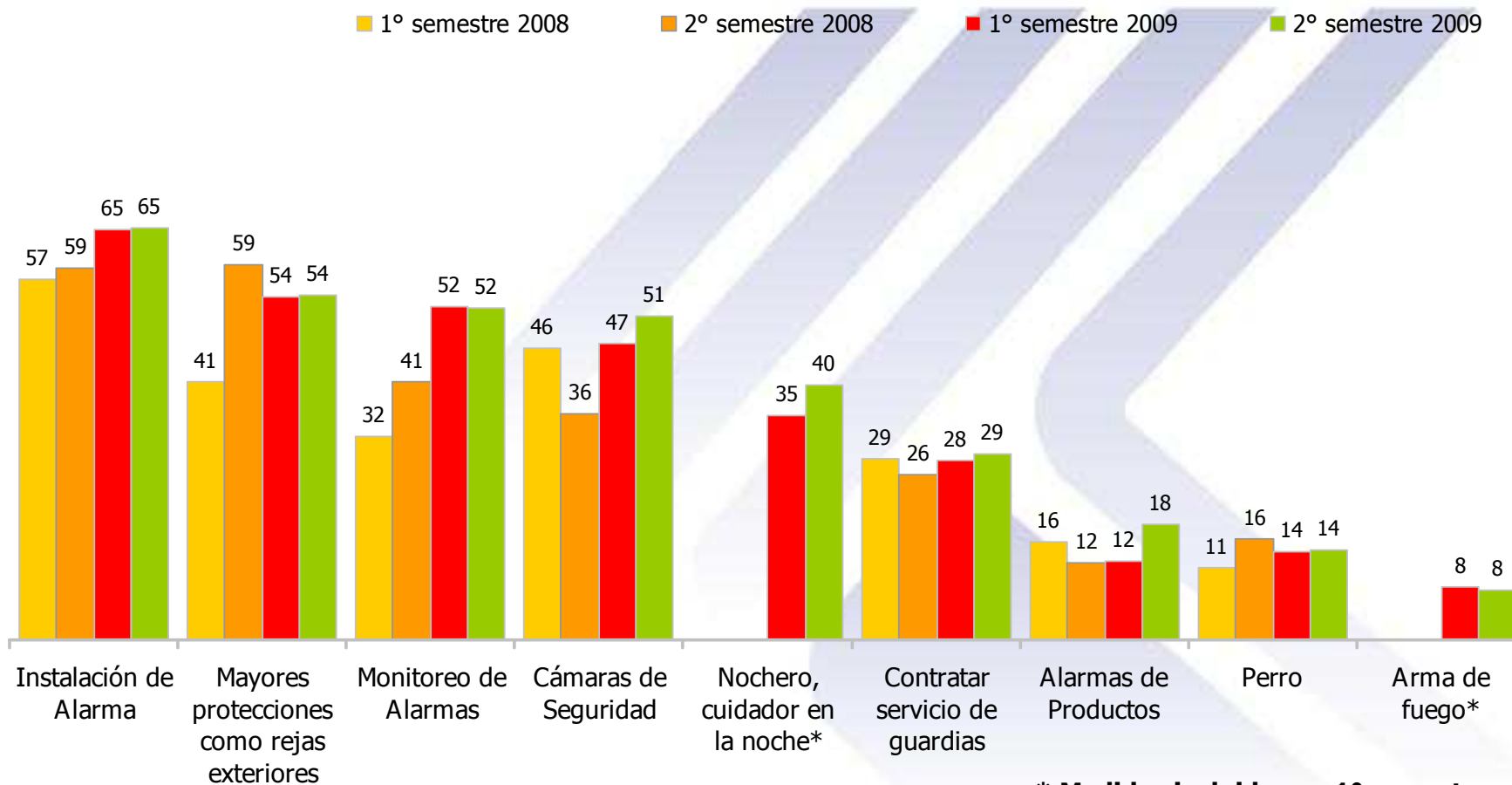
Base: quienes no han denunciado todos los delitos y/o faltas en cada medición= 239 y 202 casos



Pensando en el total de denuncias que hizo
¿Ud. diría que **obtuvo los resultados esperados** al denunciar?
Base: quienes han denunciado alguno de los delitos y/o faltas



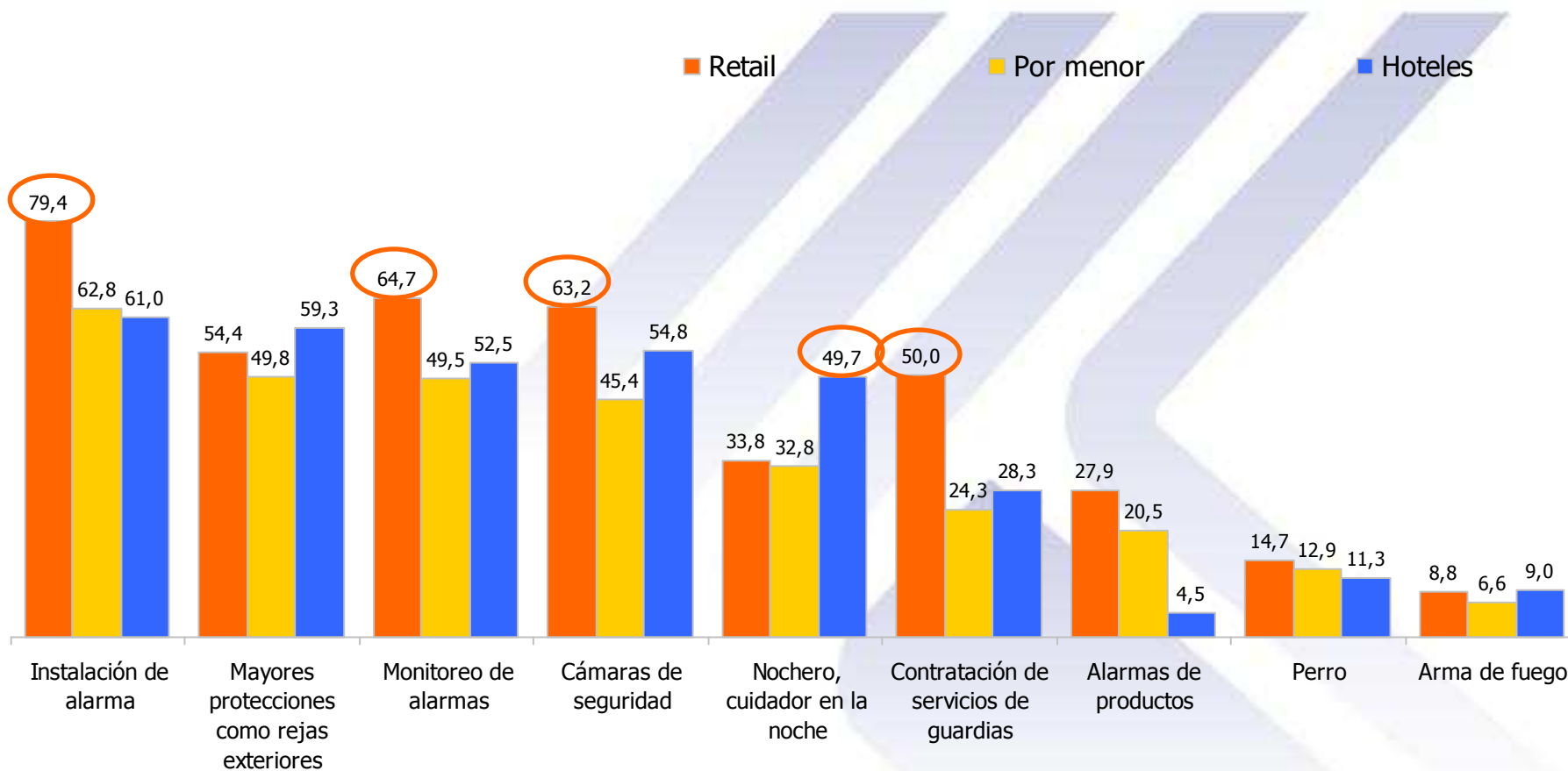
EVOLUCIÓN: Posesión de medidas de seguridad en el negocio
 % SI tiene/ Alternativas dadas.
 Total muestra de cada medición= 608, 601, 601 y 604 casos.



* Medidas incluidas en 1° semestre 2009

Nota: Se modificó pregunta en 1° semestre 2009

Por tipo de negocio

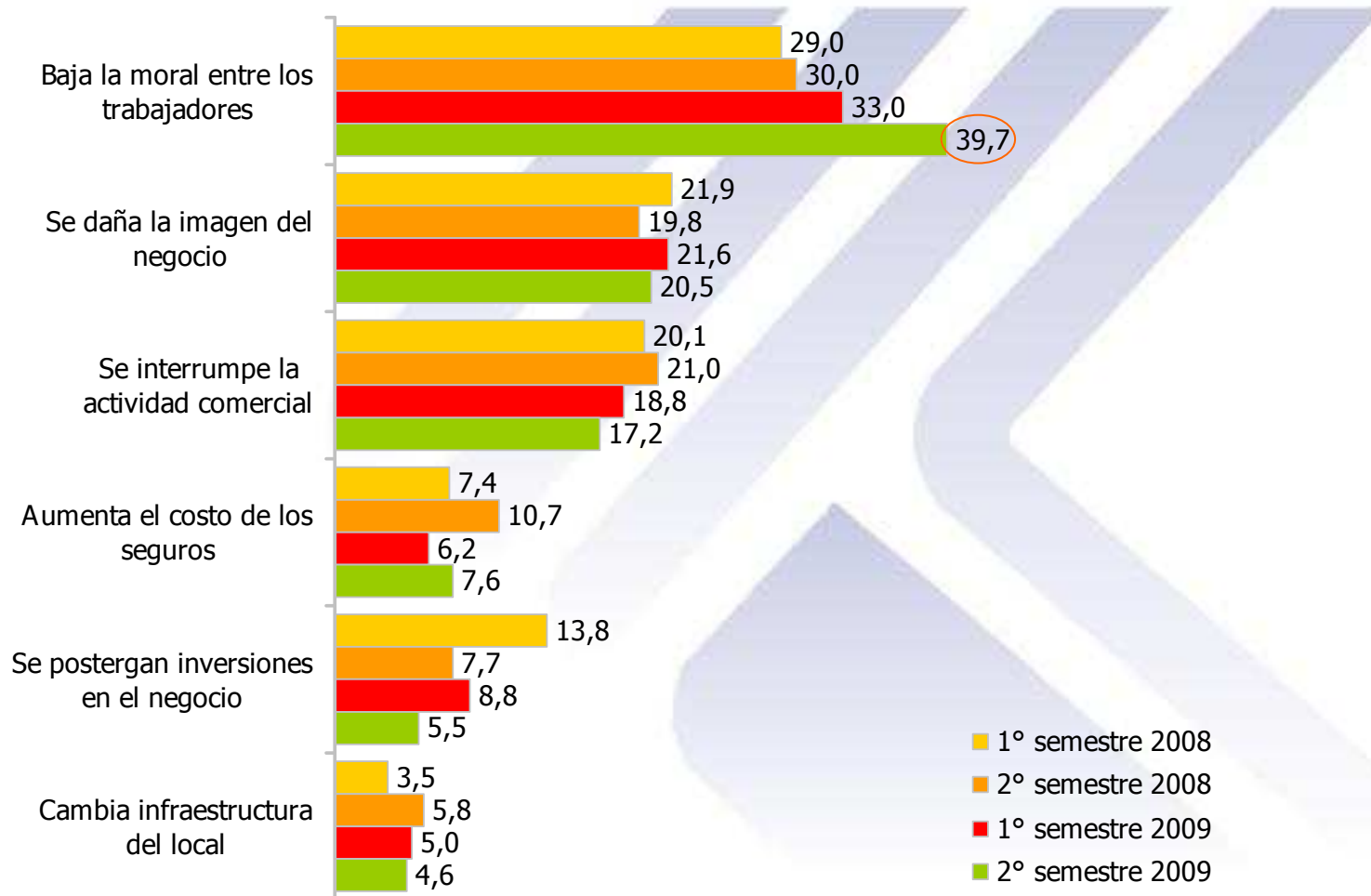


¿Cuál de los siguientes efectos de un delito considera importantes?

Alternativas dadas

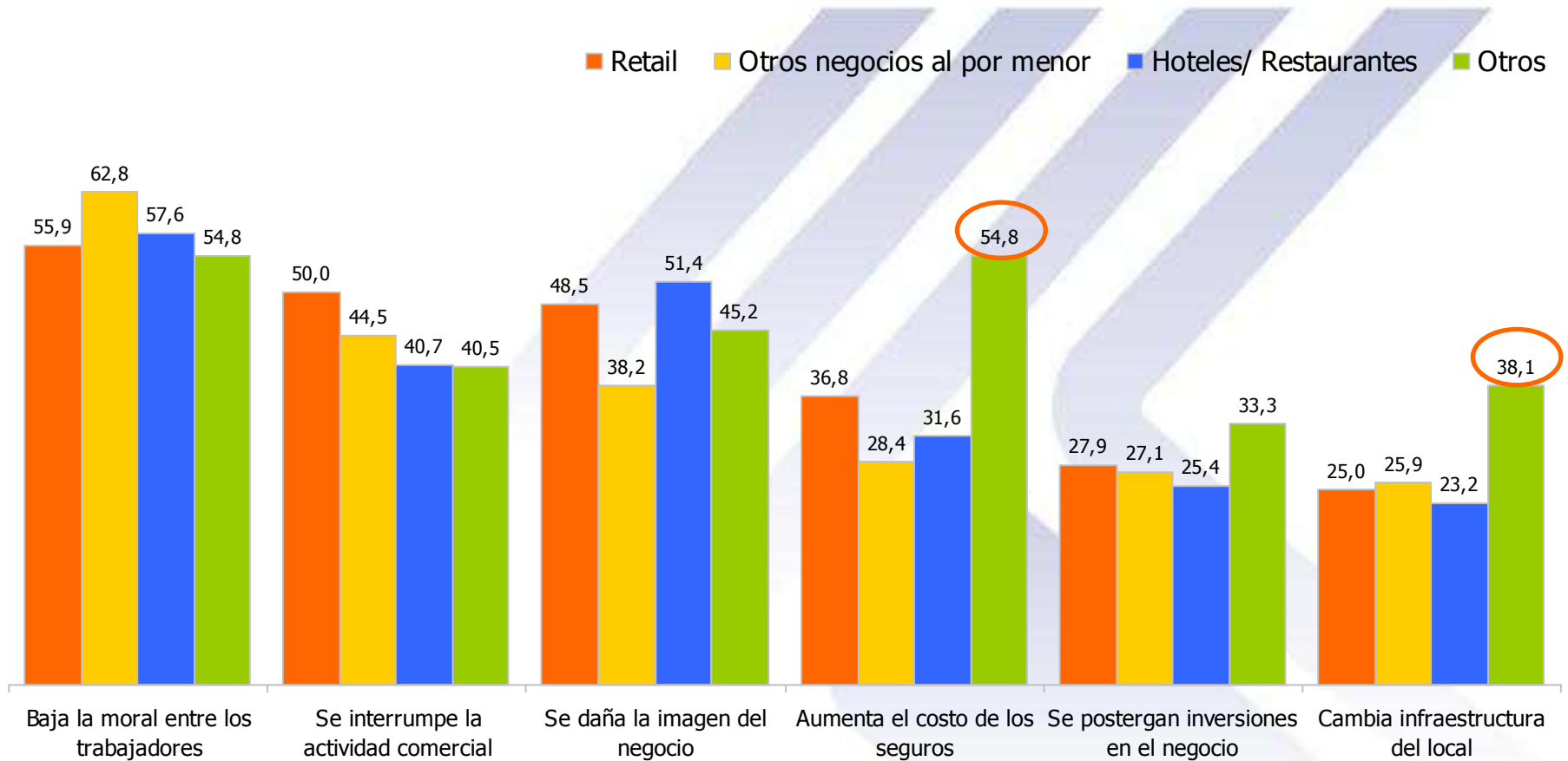
Total muestra= 604 casos

1ra mención



¿Cuál de los siguientes **efectos de un delito** considera importantes?
Alternativas dadas.
Total muestra= por tipo de negocio

Total menciones



Principales Conclusiones



- **El 46% del total de comercios** entrevistados **fue víctima** de algún delito y/o falta en el 2º semestre de 2009, siendo una disminución estadísticamente significativa respecto del 1º semestre (53%). Se reitera el patrón de tendencia a la baja para el 2do semestre observado en 2008.
- Si bien los **Retails** fueron **más afectados** en la mayoría de los delitos y/o faltas, cabe destacar que lo fueron especialmente en **hurto hormiga** (en las cuatro mediciones realizadas).
- De acuerdo a la **cantidad de veces** que han sido cometidos los actos delictivos y/o faltas, se mantiene el **hurto hormiga** como el de mayor relevancia con un **promedio de 31.8 veces** (25.8 veces en 1º semestre 2009, 20 veces aprox en mediciones 2008).
- A igual que en las mediciones anteriores los delitos **ocurrieron** mayoritariamente en un **día cualquiera** o los **fines de semana** (este último disminuye significativamente respecto al 1º semestre del 2009, aumentando como contrapartida "fin de mes").
- Respecto de los horarios se mantiene la concentración en las tardes, **después de las 15:00 hrs.** Destacando en Hoteles/restaurantes el horario entre las 12 pm y 6 am.

- Similar a lo observado en las mediciones anteriores, **cerca de la mitad (48.3%)** de quienes han sido víctimas ha **denunciado** (al menos algún delito), no siendo un aumento estadísticamente significativo respecto del 1º semestre del 2009 (46%).
- Las denuncias se han hecho mayoritariamente **a Carabineros** (92% de quienes han hecho denuncias lo han hecho en esta institución) y en mucho menor medida a Investigaciones o Fiscalía.
- **70%** manifiesta que **no obtuvo los resultados esperados** al denunciar.
- Por otra parte, las **razones para no denunciar** se concentran fuertemente (al igual que en el 2008 y 1º semestre 2009) en **"falta de confianza en la efectividad de la denuncia"**.
- Las principales **medidas** de seguridad implementadas en el comercio siguen siendo protecciones como **alarmas, rejas, monitoreo de alarmas y cámaras de seguridad**.
- El **efecto** de un delito que genera más consenso continúa siendo en esta medición **"la baja en la moral de los trabajadores"**, transversal por **tipo de negocio**. En **"otros comercios"** este efecto se iguala con **"el aumento de costos en seguros"**.



Gracias por su atención!

Adimark **GfK**