

Informe

“Victimización del comercio”

-Décimo Octava Medición-

-Primer Semestre 2018-



Objetivo General

Determinar el nivel de victimización del comercio en los principales centros urbanos del país - en el primer semestre de 2018- 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 en base a un cuestionario standard, diseñado principalmente con preguntas cerradas, con una duración de 10 minutos en su aplicación.
- Muestra ➔ Se realizaron 1.200 entrevistas, segmentadas por ciudad de la siguiente forma:

TOTAL	Santiago	Iquique	Antofagasta	Valpo-Viña	Concep-Thno	Temuco	Puerto Montt
1200	501	100	100	149	150	100	100

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	1,17
Supermercado	58	4,83
Farmacia	52	4,33
Compra y Venta de Automóviles	61	5,08
Otro negocio por menor	628	52,33
Estación de Servicio	23	1,92
Hotel	104	8,67
Restaurante	251	20,92
Empresa de Logística	9	0,75

CIUDAD	MUESTRA	%
Santiago	501	41,75
Iquique	100	8,33
Antofagasta	100	8,33
Valparaíso-Viña del Mar	149	12,42
Concepción - Talcahuano	150	12,50
Temuco	100	8,33
Puerto Montt	100	8,33

AREAS DE SANTIAGO	MUESTRA	%
NOR-ORIENTE	100	19,96
NOR PONIENTE	130	25,95
SUR-ORIENTE	186	37,13
SUR PONIENTE	85	16,97

UBICACIÓN DEL NEGOCIO	MUESTRA	%
CENTRO COMERCIAL/MALL	139	11,58
BARRIO/COMERCIO VECINAL	373	31,08
SECTOR INDUSTRIAL/PERIFERICO	25	2,08
CALLE PRINCIPAL	607	50,58
EN SU CASA	54	4,50
OTRO	2	0,17

TAMAÑO DEL NEGOCIO	MUESTRA	%
Micro	572	47,67
Pequeña	265	22,08
Mediana	182	15,17
Grande	181	15,08

CARGO DEL ENTREVISTADO	MUESTRA	%
Dueño/ Socio	466	38,83
Administrador	244	20,33
Encargado Local	456	38,00
Otro	34	2,83

Metodología

Trabajo de campo ➔ Entre el 11 de Agosto y el 25 de Septiembre, 2018

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

TIPO DE NEGOCIO		MUESTRA
Tienda por Departamento	RETAIL	14
Supermercado		58
Farmacia		52
Compra y Venta de Automóviles	OTROS	61
Empresa de Logística		9
Estación de Servicio		23
Hotel	HOTEL-RESTAURANTE	104
Restaurante		251
Otro negocio por menor	MINORISTAS	628

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 1er semestre de 2018

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:

A	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.
B	HURTO HORMIGA	Hurto que ocurre al interior de los locales comerciales, de cuantía inferior a menos de 22 mil pesos.
C	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, conocido popularmente como asalto)
D	ROBO DE VEHICULO DE USO COMERCIAL	Apropiación de un vehículo motorizado de uso comercial, sin la voluntad de su dueño. Este puede producirse con o sin violencia las personas.
E	ROBO DE ACCESORIO DE VEHICULOS DE USO COMERCIAL	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.
F	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.
H	RAYADO NO AUTORIZADO	Dibujo, escritura y/o pintura materializados sobre una superficie sin la autorización correspondiente.
G	CIBERATAQUE	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.

Victimización Histórica - Incluye 3 nuevas ciudades

% Declaran haber sido víctima de algún delito o falta

Menciona SI

Fue Víctima de Delito

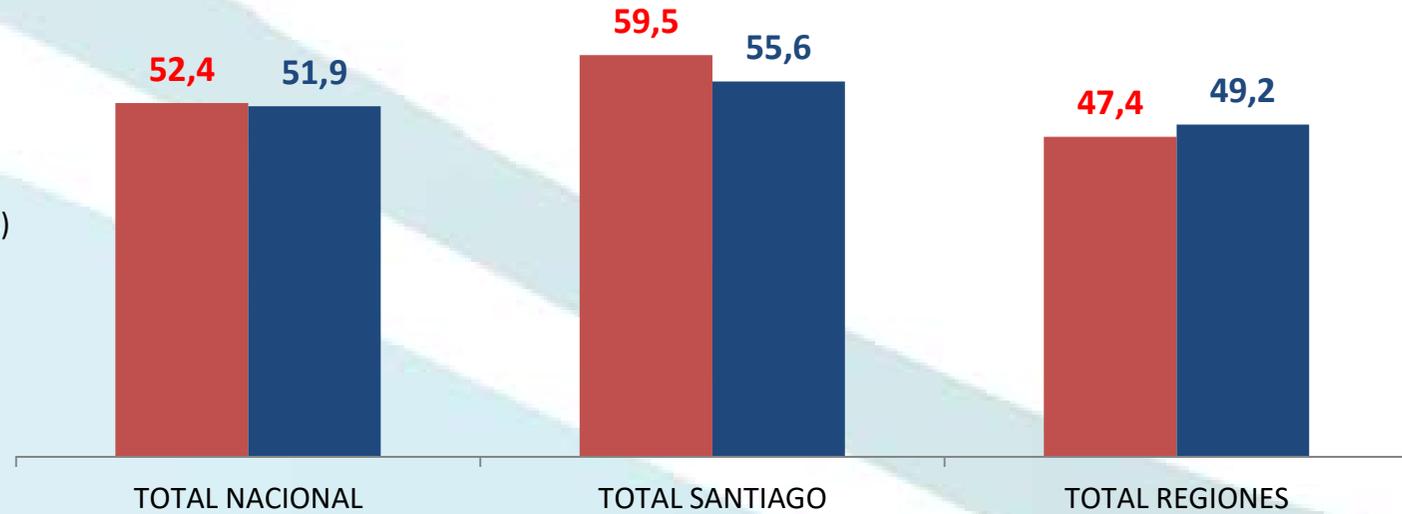


Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 1er semestre de 2018?

Nivel de Victimización – 2018 vs 2017

Nacional (%)

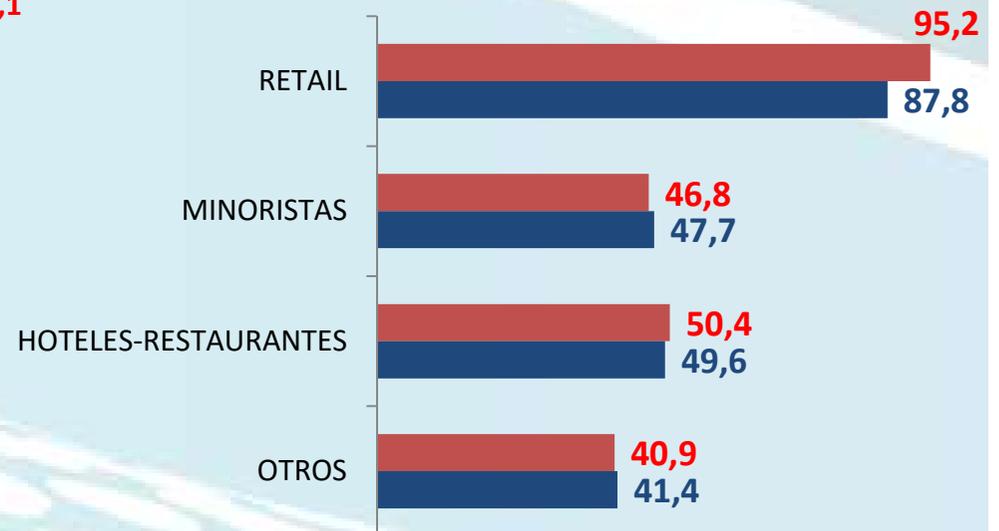
- 1er sem 2018 (1200 casos)
- 1er sem 2017 (1201 casos)



Por ciudad (%)

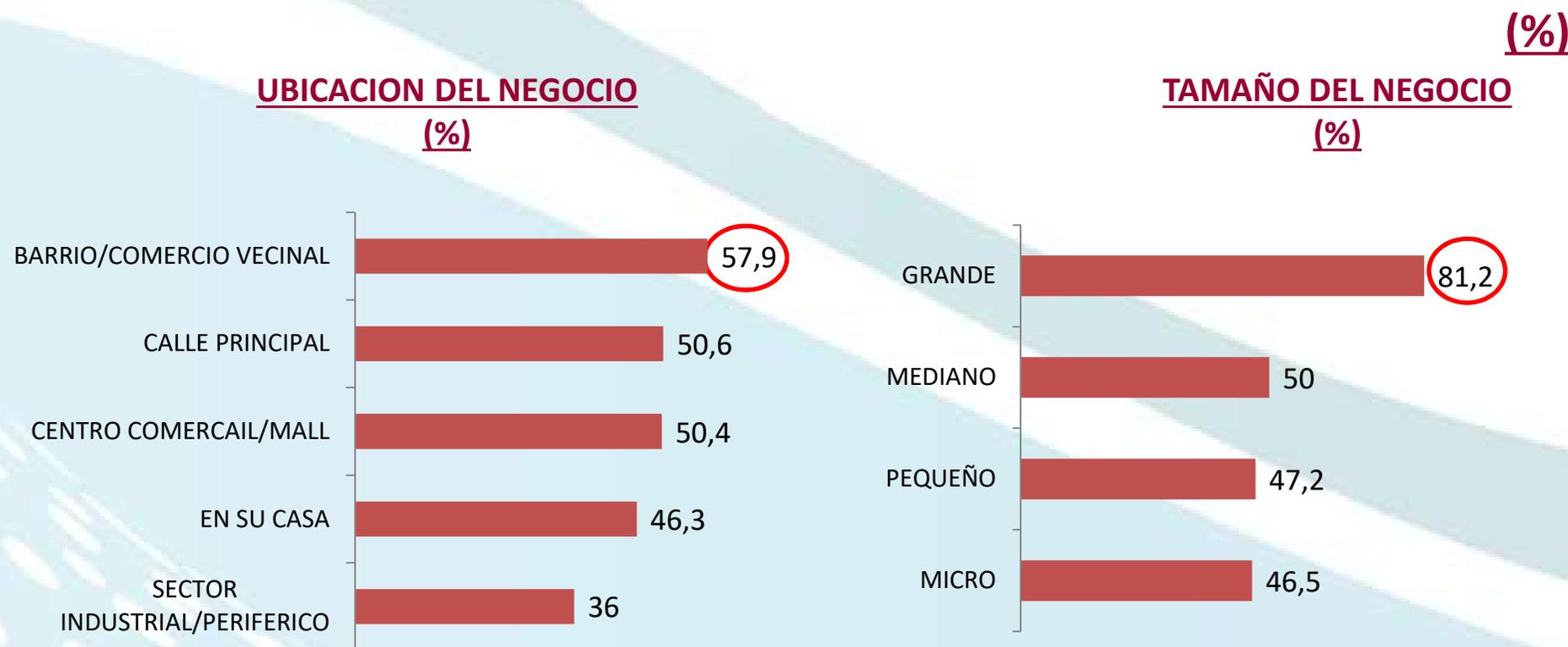


Por rubro (%)



Nivel de Victimización – 1er semestre 2018

¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 1er semestre de 2018?



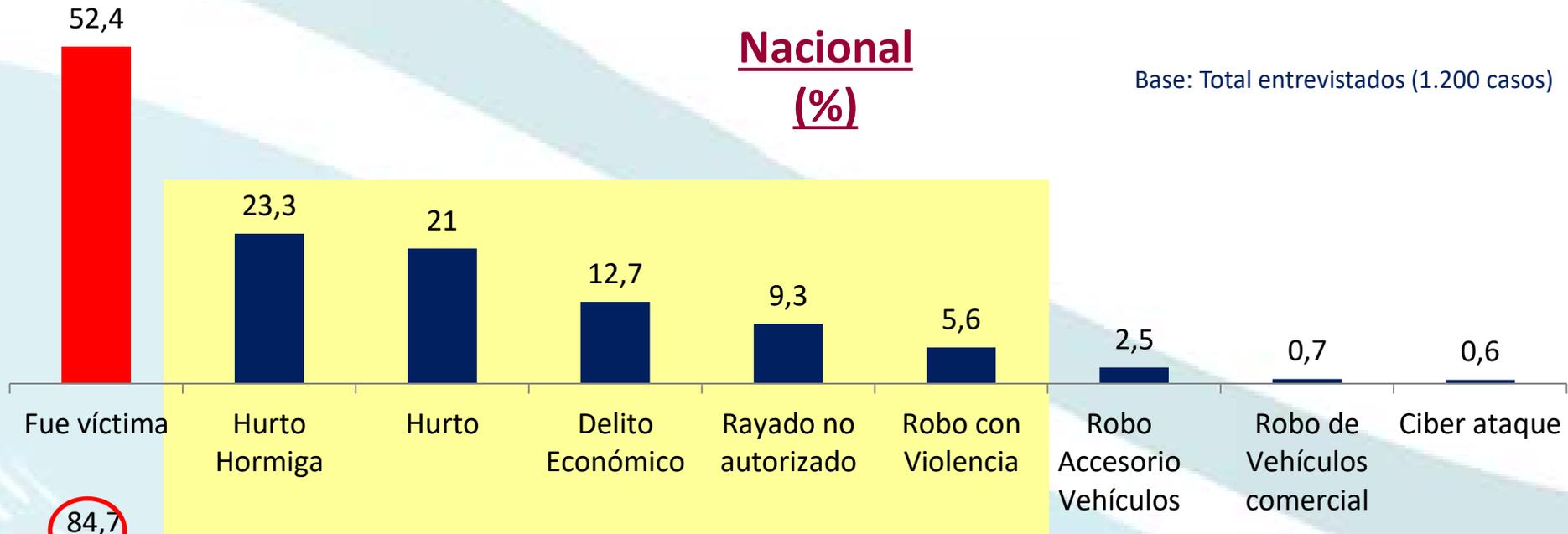
Base: Declaran haber sido víctima de algún delito o falta (629 casos)

Tipos de Delitos o Faltas

Tipos de delitos o faltas

Nacional (%)

Base: Total entrevistados (1.200 casos)



POR RUBRO (%)

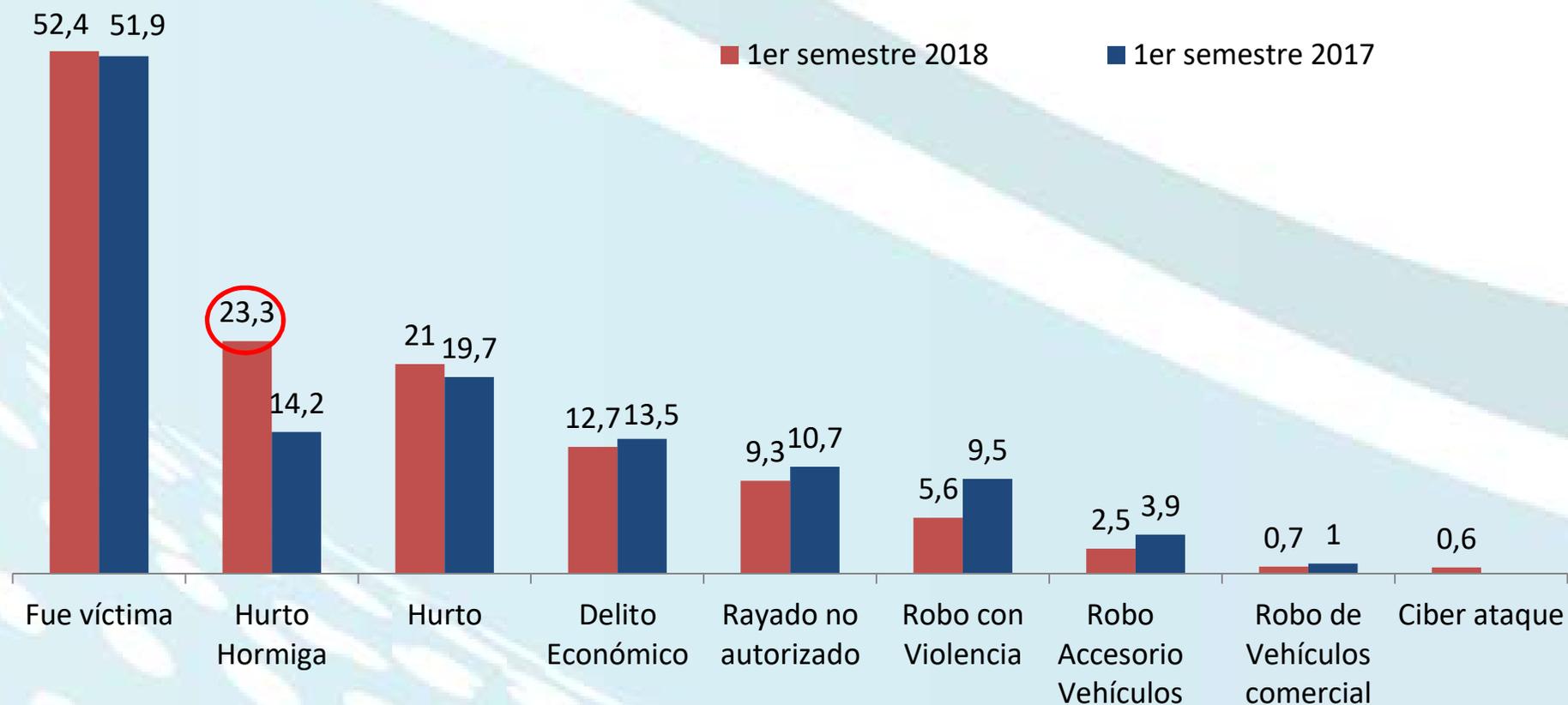
- Hurto Hormiga
- Hurto
- Delito Económico
- Rayado no autorizado
- Robo con Violencia



¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 1er semestre de 2018?

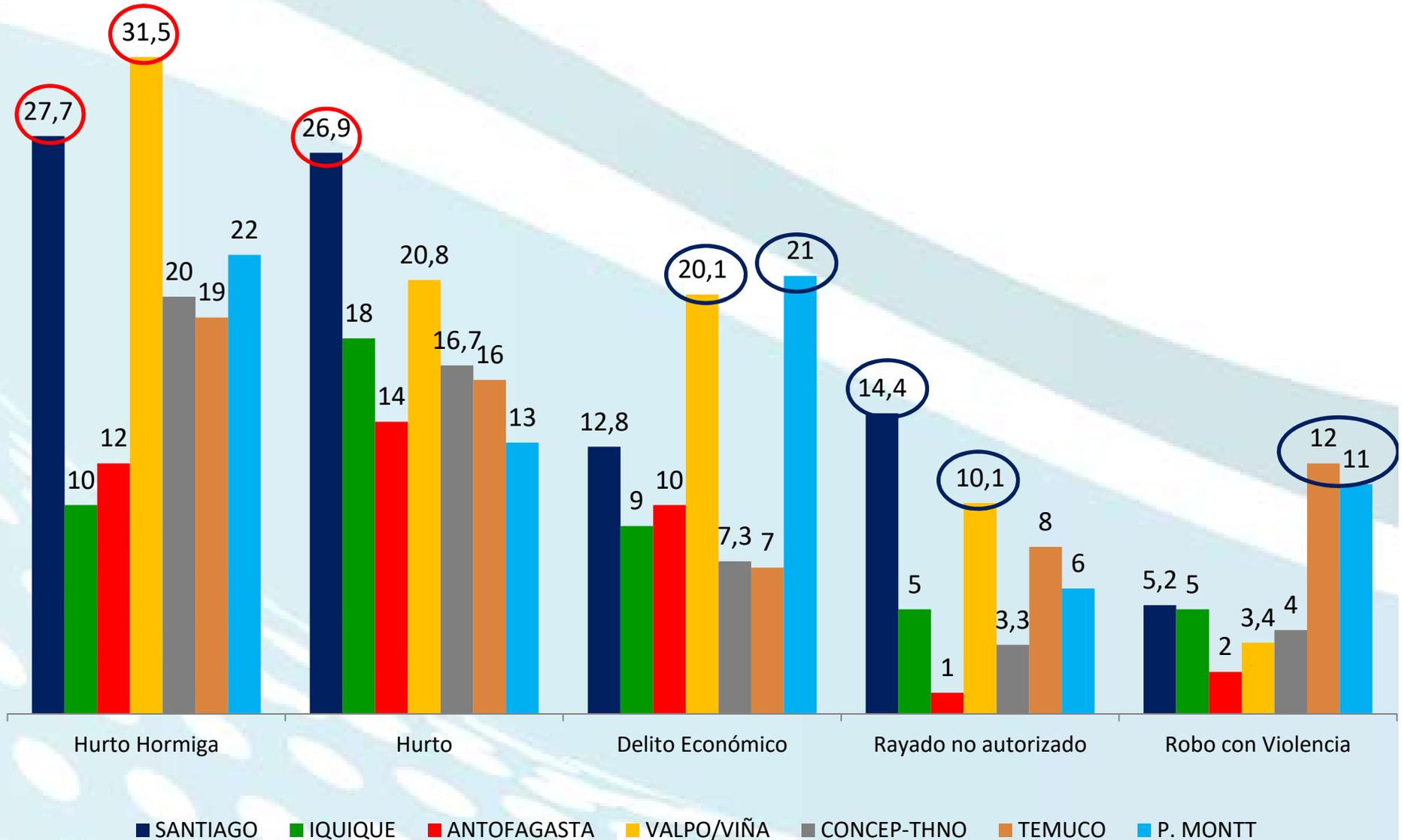
Tipos de delitos - 2018 vs 2017

% Declaran haber sido víctima de algún delito o falta



¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 1er semestre de ... ?

Tipos de delitos o faltas – *por ciudad* -



¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 1er semestre de 2018?

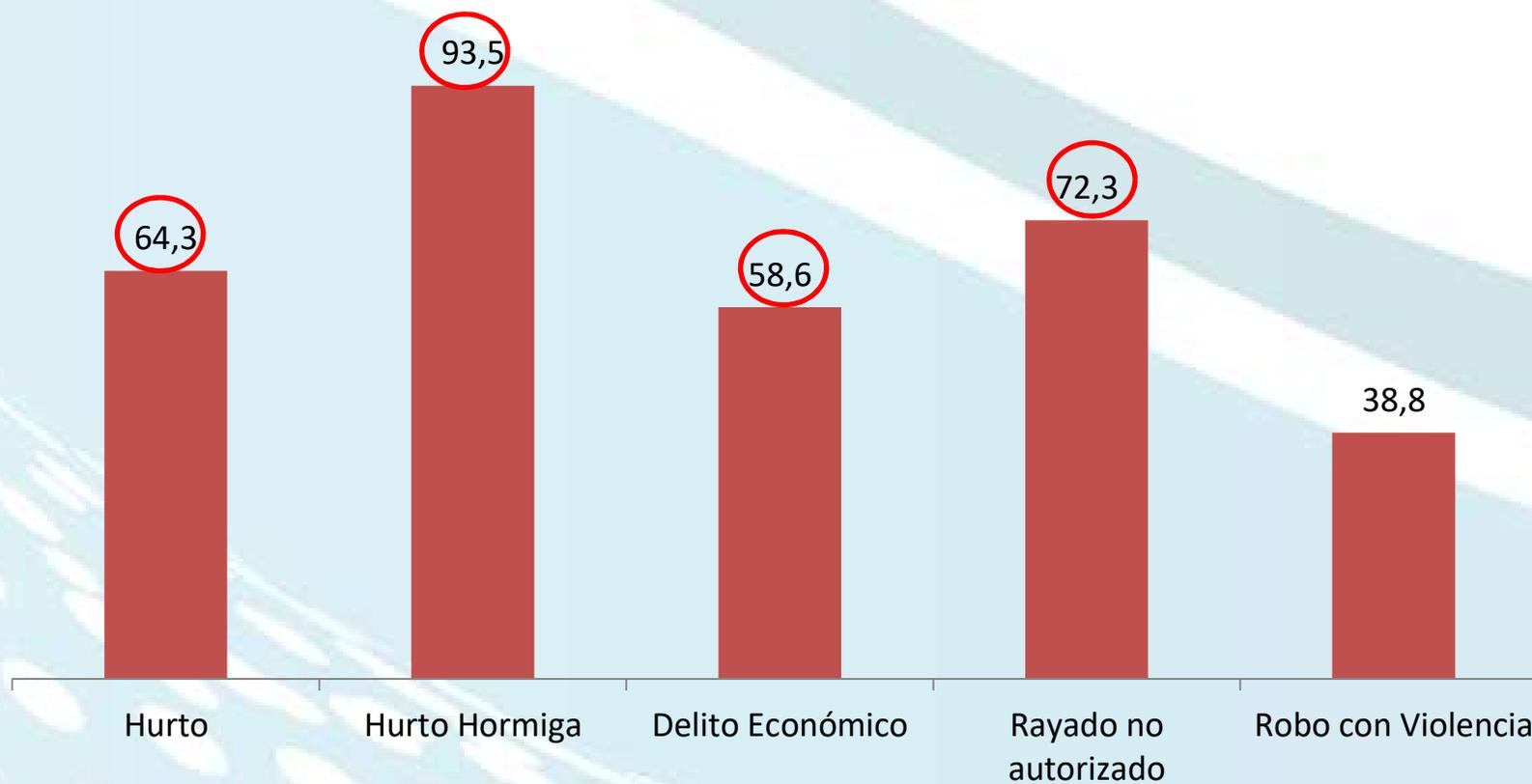
Re-Victimización

Re-Victimización (1er semestre 2018)

Fueron víctima de algún delito o falta

NACIONAL
(%)

Más de una vez



Cuántas veces fue víctima de (CADA DELITO)?

Re-Victimización (1er semestre 2018)

Fueron víctima de algún delito o falta

NACIONAL

(%)

REVICTIMIZADOS

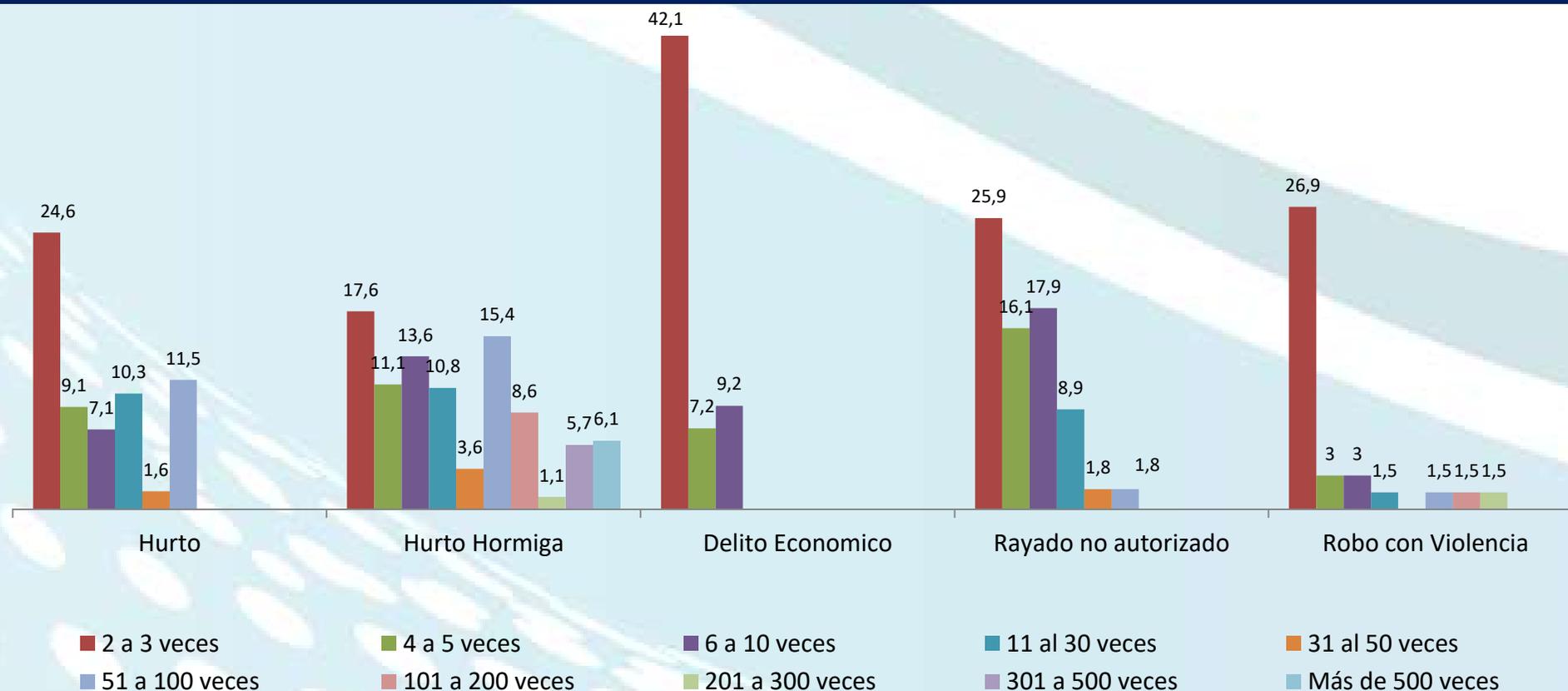
64,3%

93,5%

58,6%

72,3%

38,8%



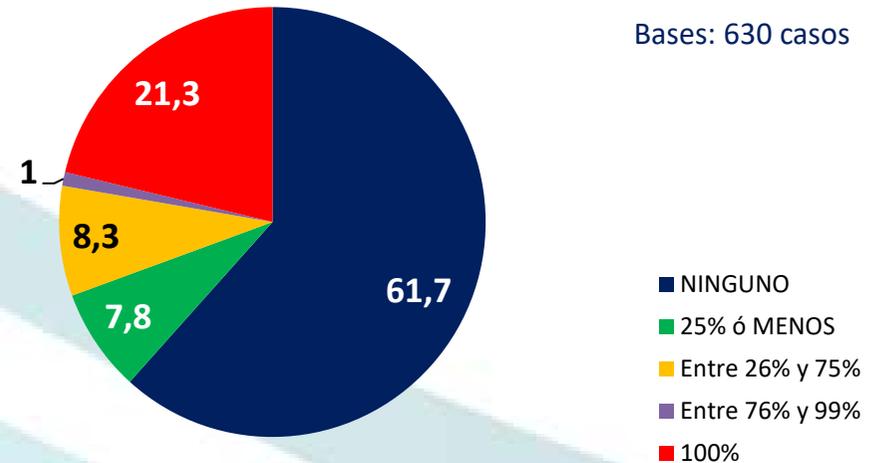
Denuncias

Delitos o faltas denunciados

Fueron víctima de algún delito o falta

- 6 de cada 10 comerciantes no denuncia los delitos o faltas que les han afectado.
- 1 de cada 5 comerciantes declara denunciar todos los delitos o faltas que les afectan.

Bases: 630 casos



Rubro (%)

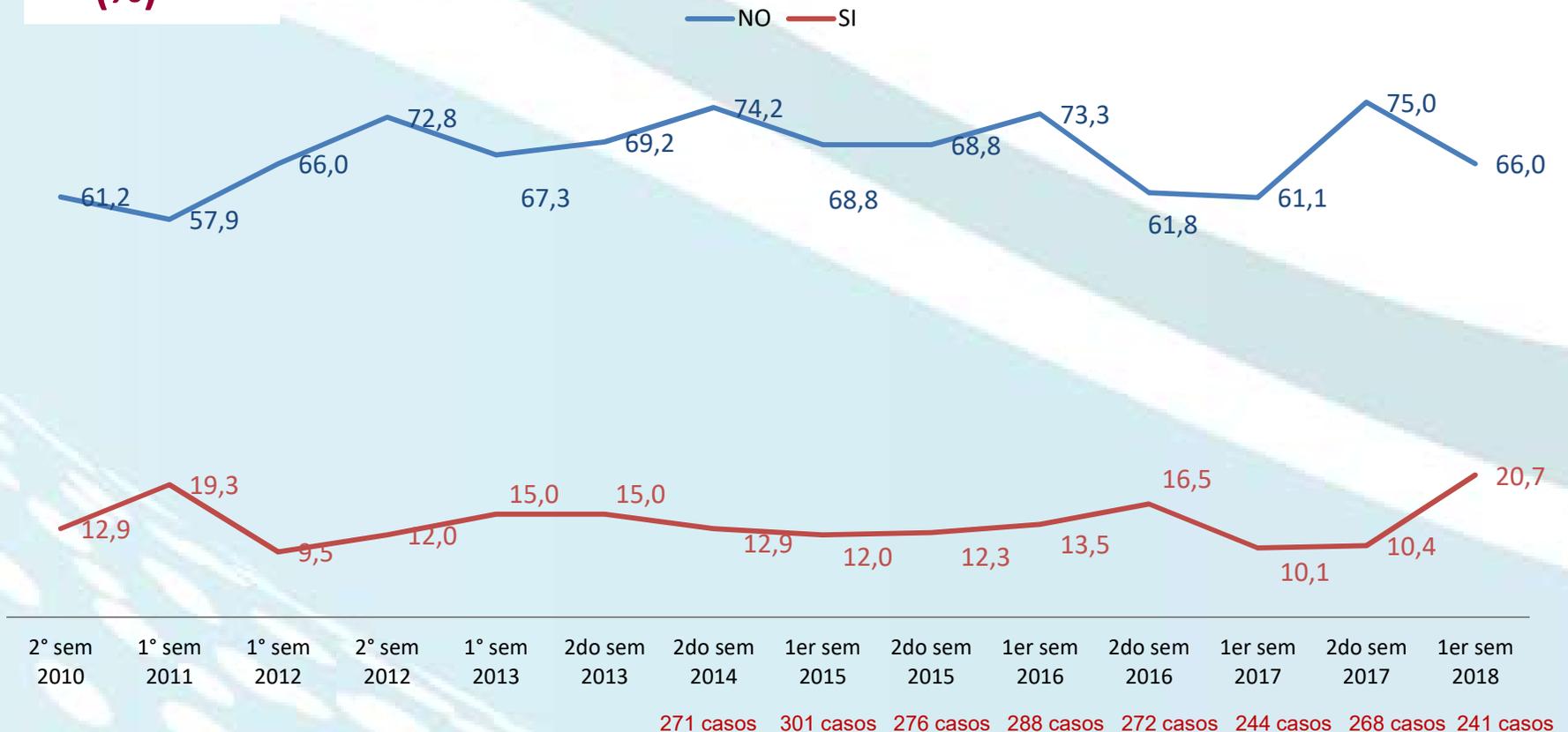


Aproximadamente qué porcentaje o proporción denunció?

Obtuvo los resultados que esperaba?

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

Nacional
(%)

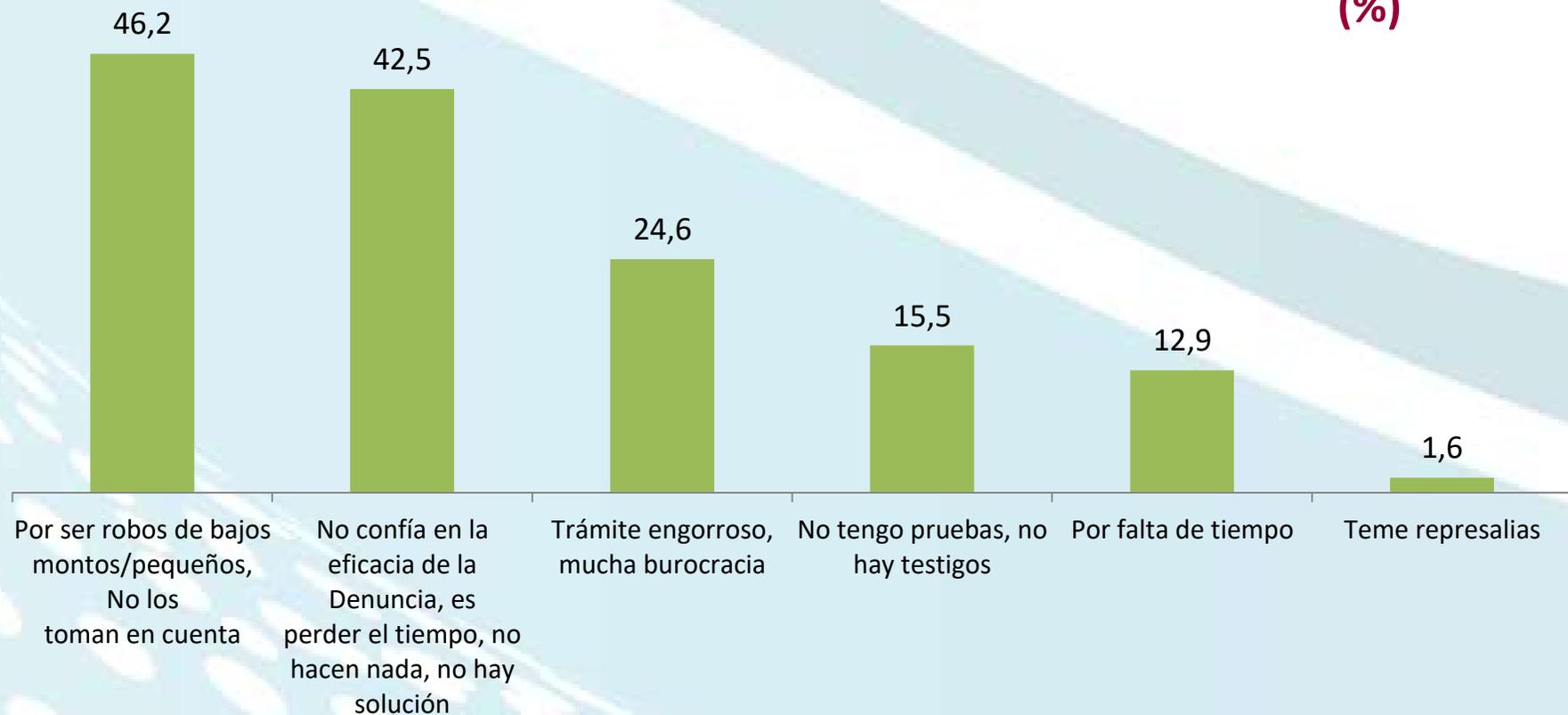


En general, diría Ud. que obtuvo los resultados que esperaba?

Barreras que impiden la denuncia

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

Nacional
(%)



Bases: 496 casos

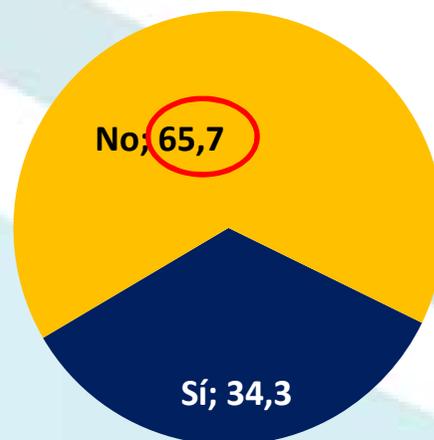
Por qué razones no ha denunciado las faltas o delitos?

Medidas de Seguridad

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

TOTAL NACIONAL (%)

Base (1.200 casos)



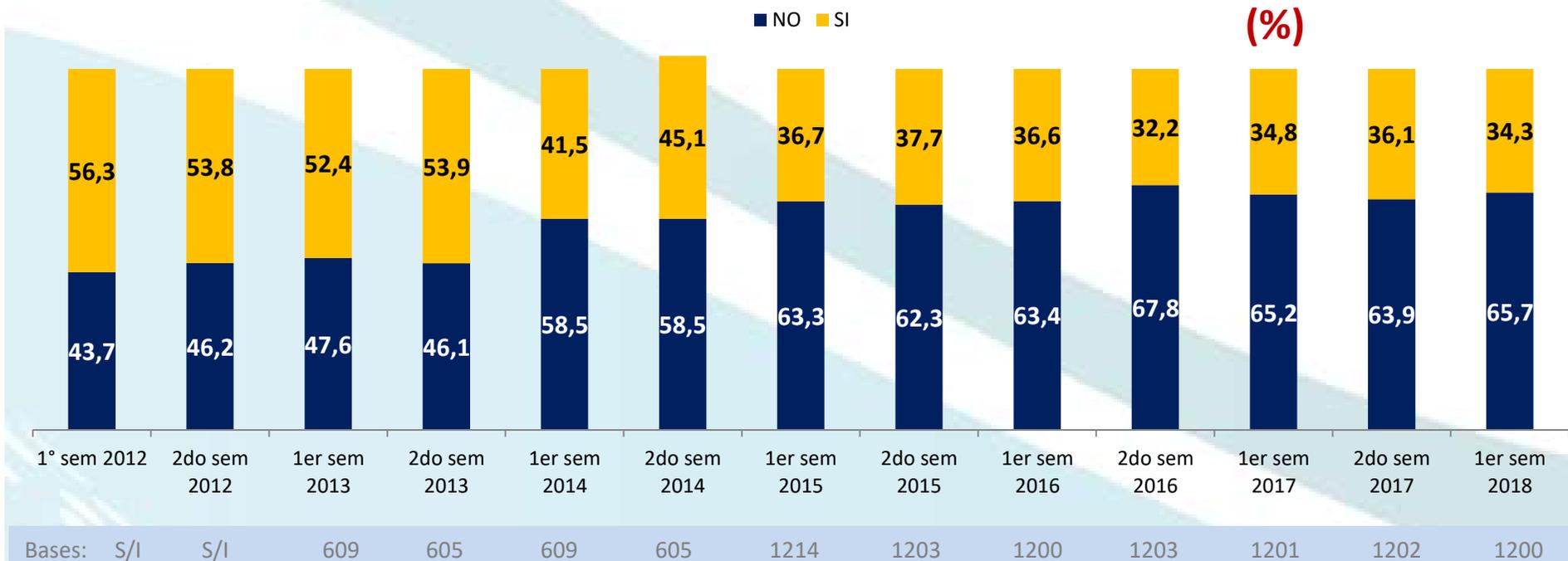
Base (412 casos)



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

Aumentó las medidas de seguridad – comparativo- 1er semestre 2018?

Nacional (%)



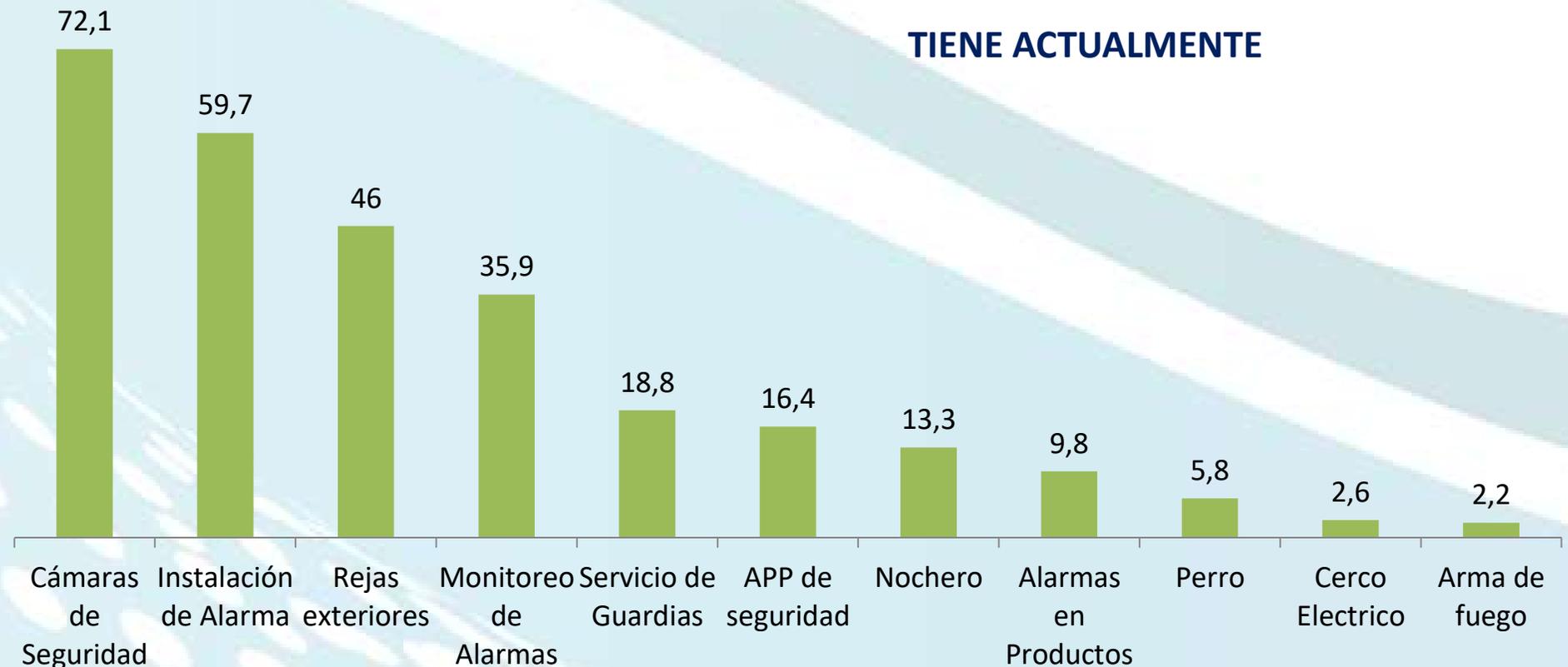
Por Ciudad (%)

Por Sector (%)

	TOTAL	SANTIAGO	IQUIQUE	ANTOFAGAST A	VALPO/VIÑA	CONCEP-THNO	TEMUCO	P. MONTT	RETAIL	MINORISTAS	HOTELES-RESTAURANT ES	OTROS
Sí	34,3	39,7	47	37	29,5	18	37	21	63,7	27,5	37,2	30,1
No	65,7	60,3	53	63	70,5	82	63	79	36,3	72,5	62,8	69,9

Ha aumentado las medidas de seguridad en su negocio / local / empresa en el 1er semestre 2018?

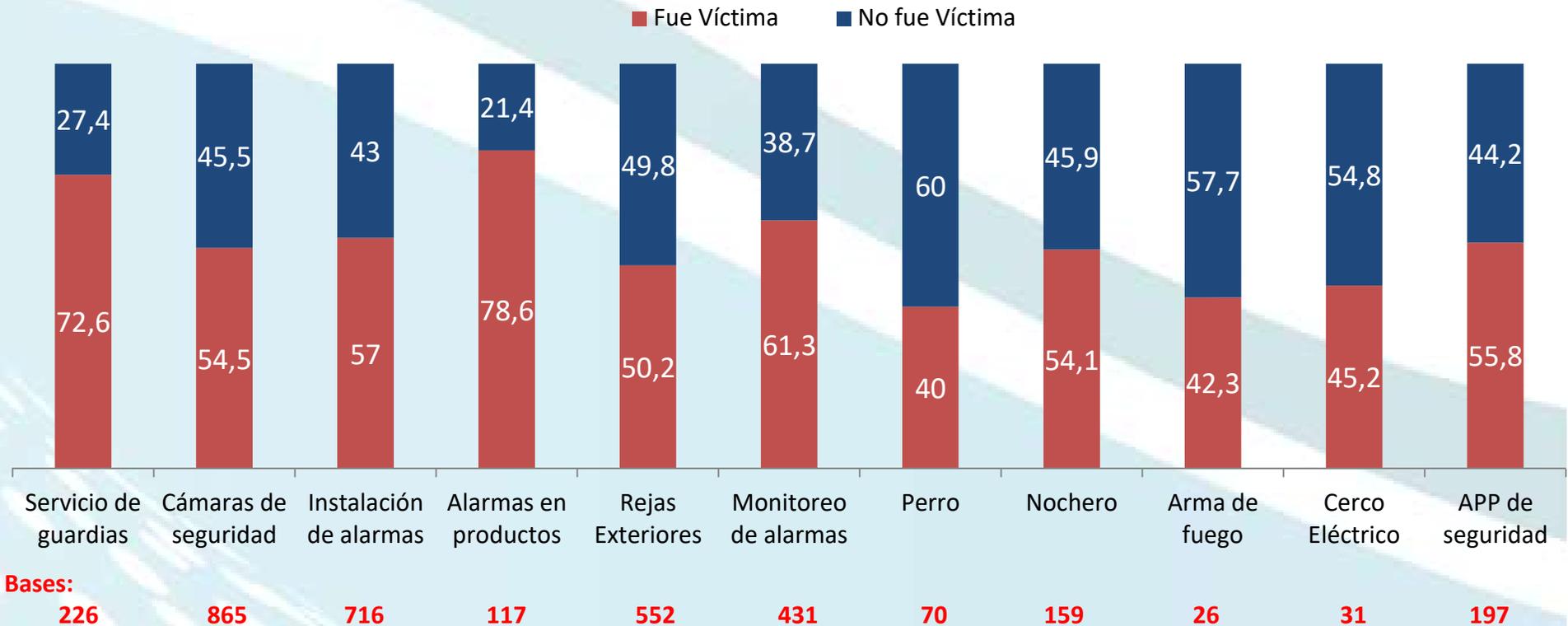
Medidas de seguridad que posee actualmente – *(asistido)*



Base (1.200 casos)

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

Medidas de seguridad implementadas y Victimización - 1er semestre 2018 -



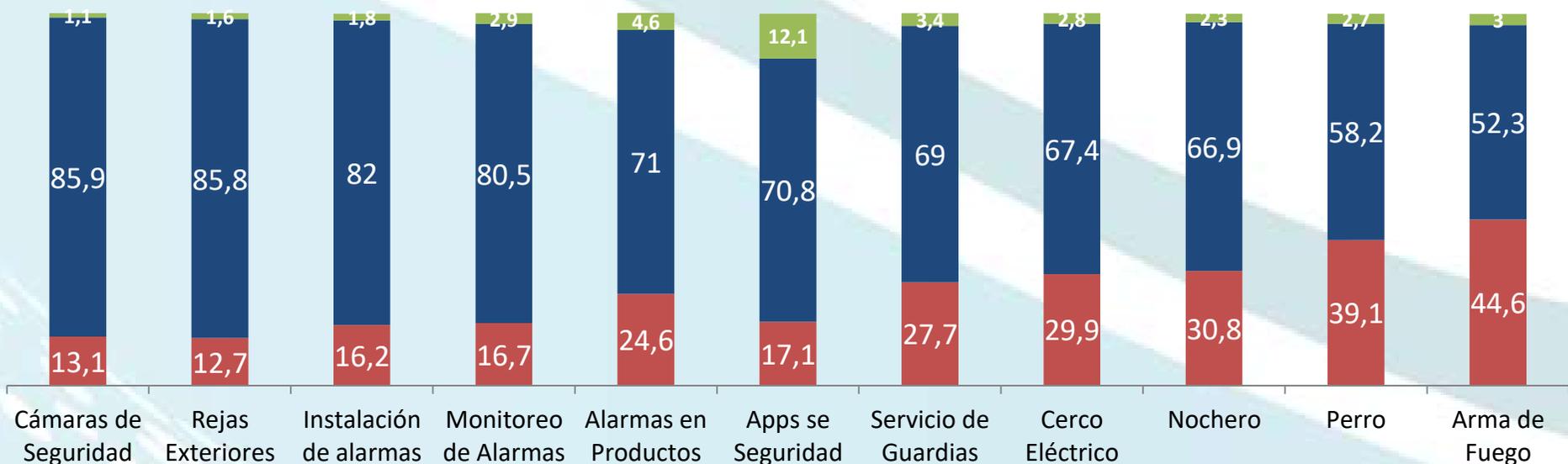
	2012		2013		2014	2015		2016		2017		2018
	1er semestre	2do semestre	1er semestre	2do semestre	2do semestre	1er semestre						
Promedio medidas de seguridad que coexisten	3,8	3,3	3,2	3,5	2,7	2,76	2,7	2,76	2,85	3,1	2,86	2,84

Percepción de eficiencia de las medidas de seguridad.

Bases: 1.200 casos

Nacional
(%)

■ Muy ineficiente - Ineficiente ■ Muy eficiente - Relat. eficiente ■ No sabe



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

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 ...?

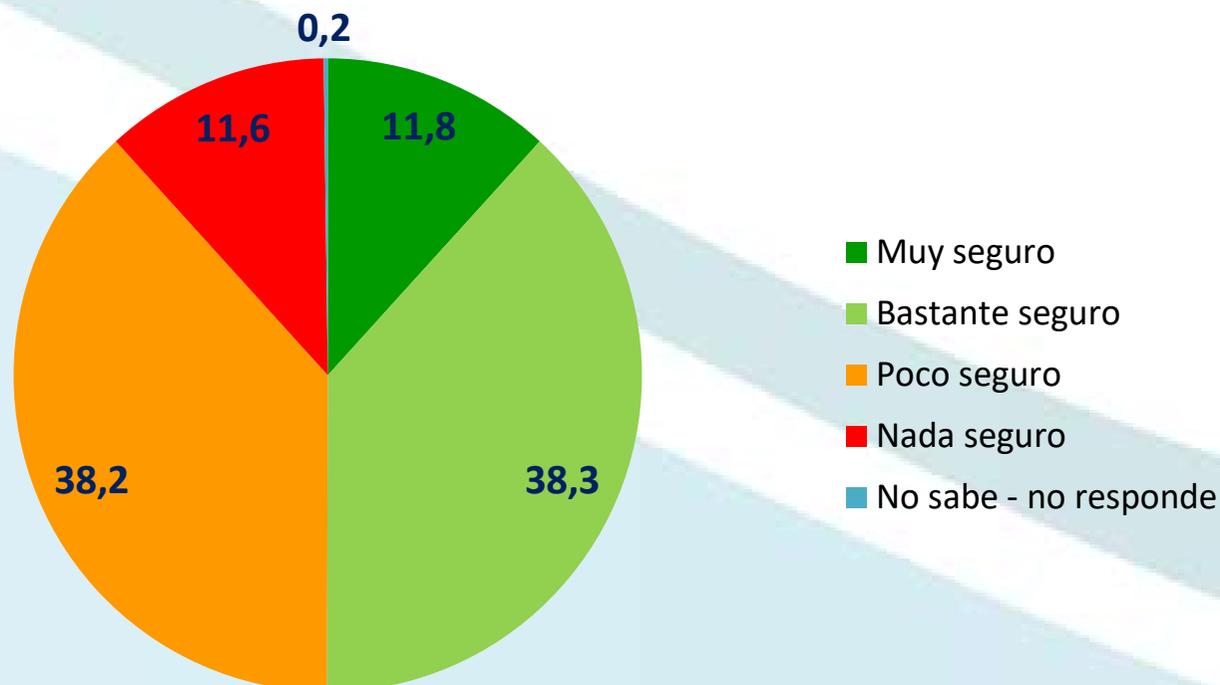
Violencia e Inseguridad

Percepción de seguridad del barrio donde se ubica el negocio

Nacional

%

Bases: 1.200 casos

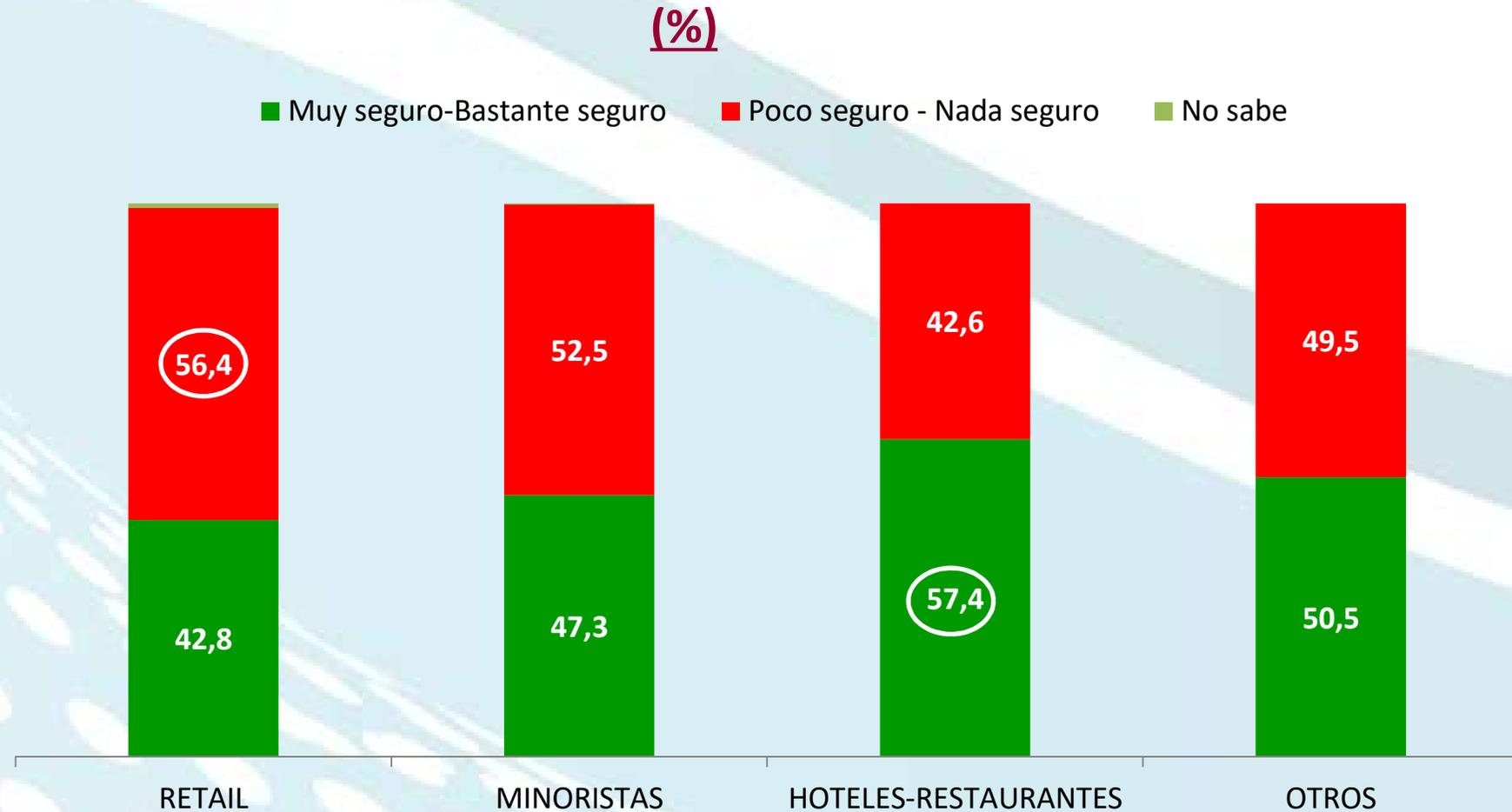


- A nivel nacional, la percepción de inseguridad de los barrios donde se emplazan los negocios, **disminuyó 2,9 puntos en los últimos 6 meses (49,8% actual vs 52,7% en el 2do semestre de 2017).**

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

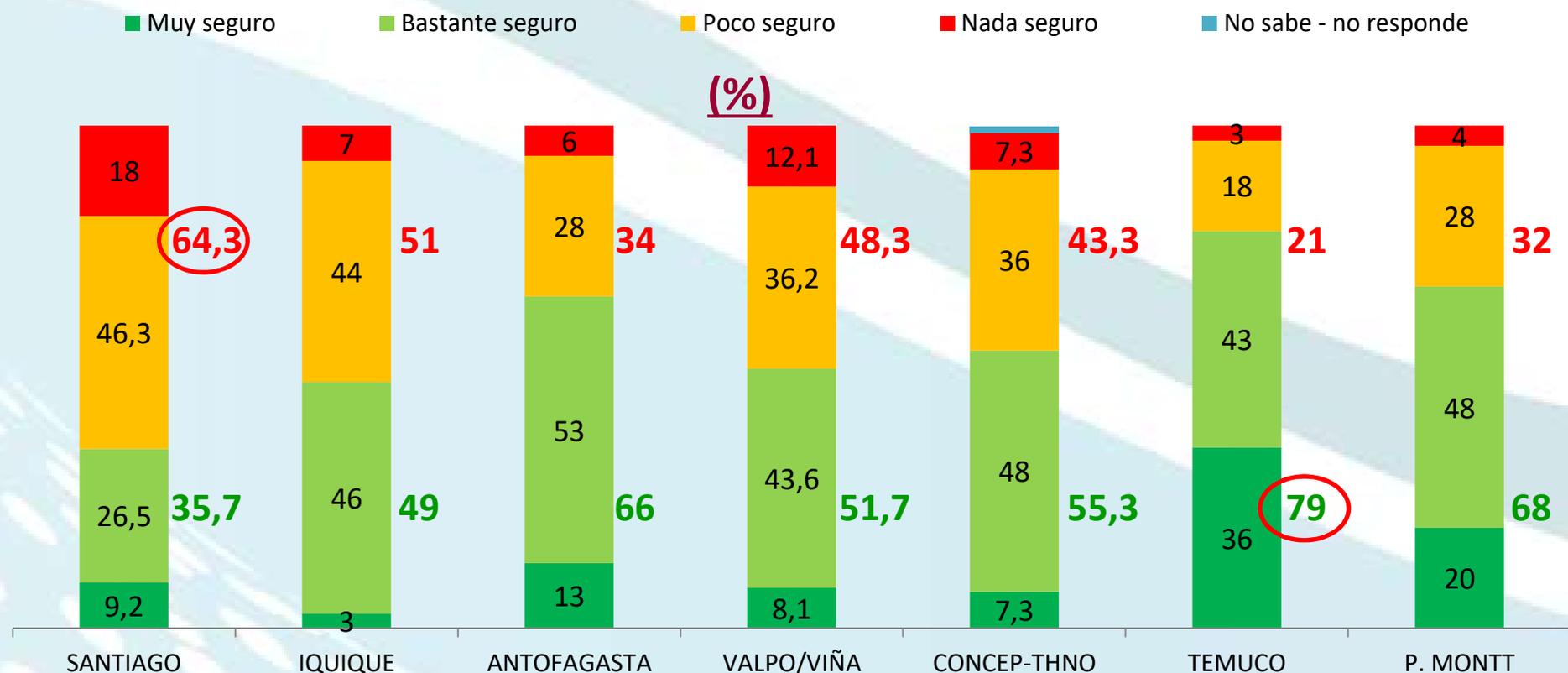
Percepción de seguridad del barrio donde se ubica el negocio – por rubro -

Bases: 1.200 casos



¿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-

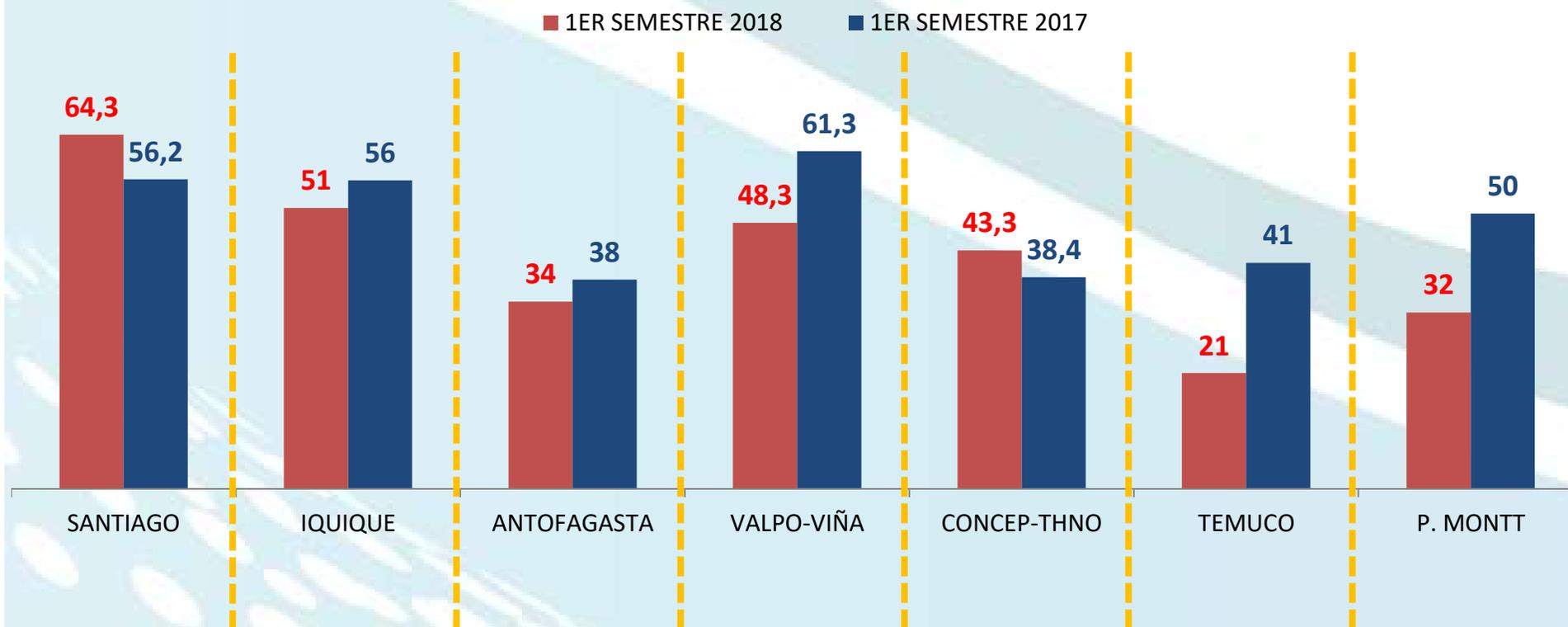


➤ Los comerciantes de **Santiago perciben el barrio más inseguro** que sus pares de las otras ciudades, contrariamente a la percepción de los comerciantes de Temuco.

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

(%)

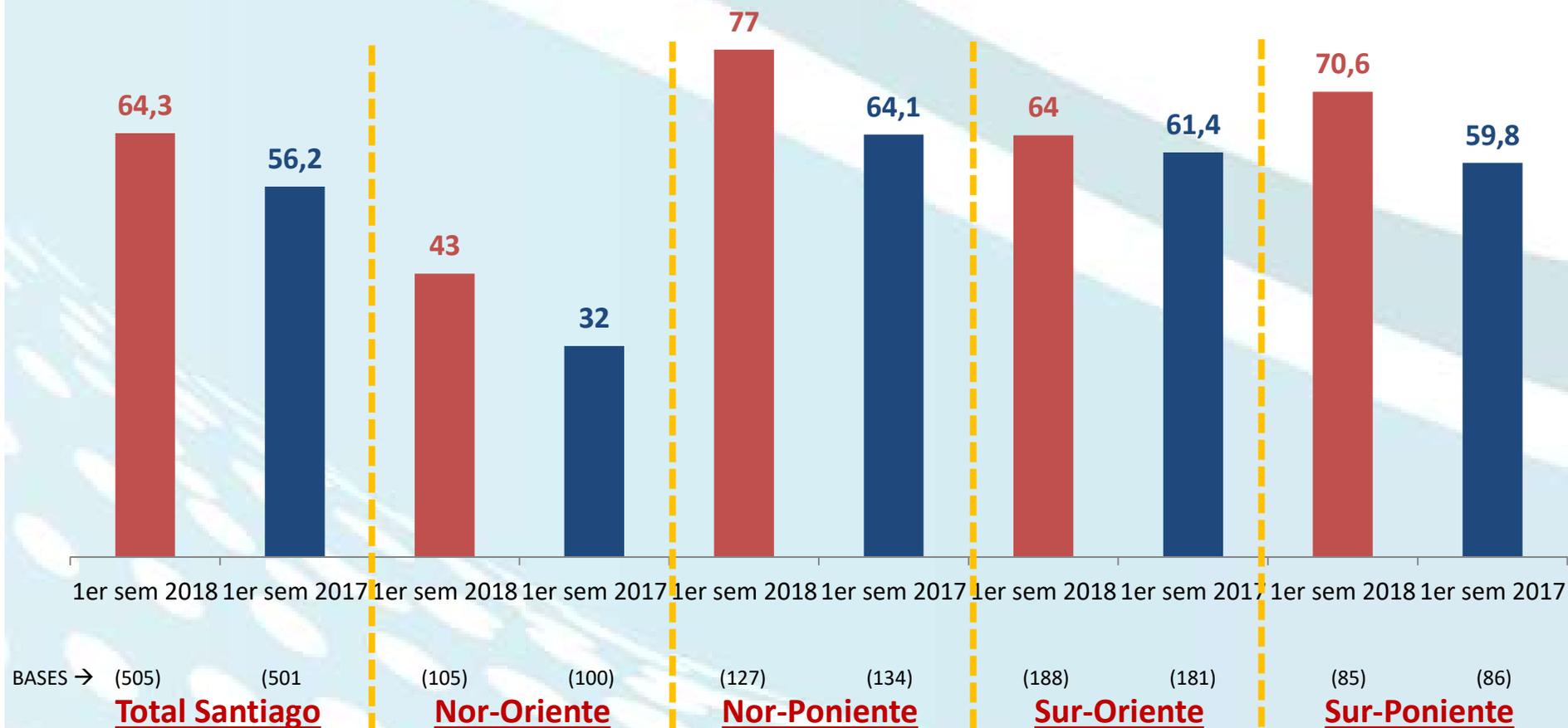
NADA / POCO SEGURO



¿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 -

Nada seguro / Poco 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 -

(%)

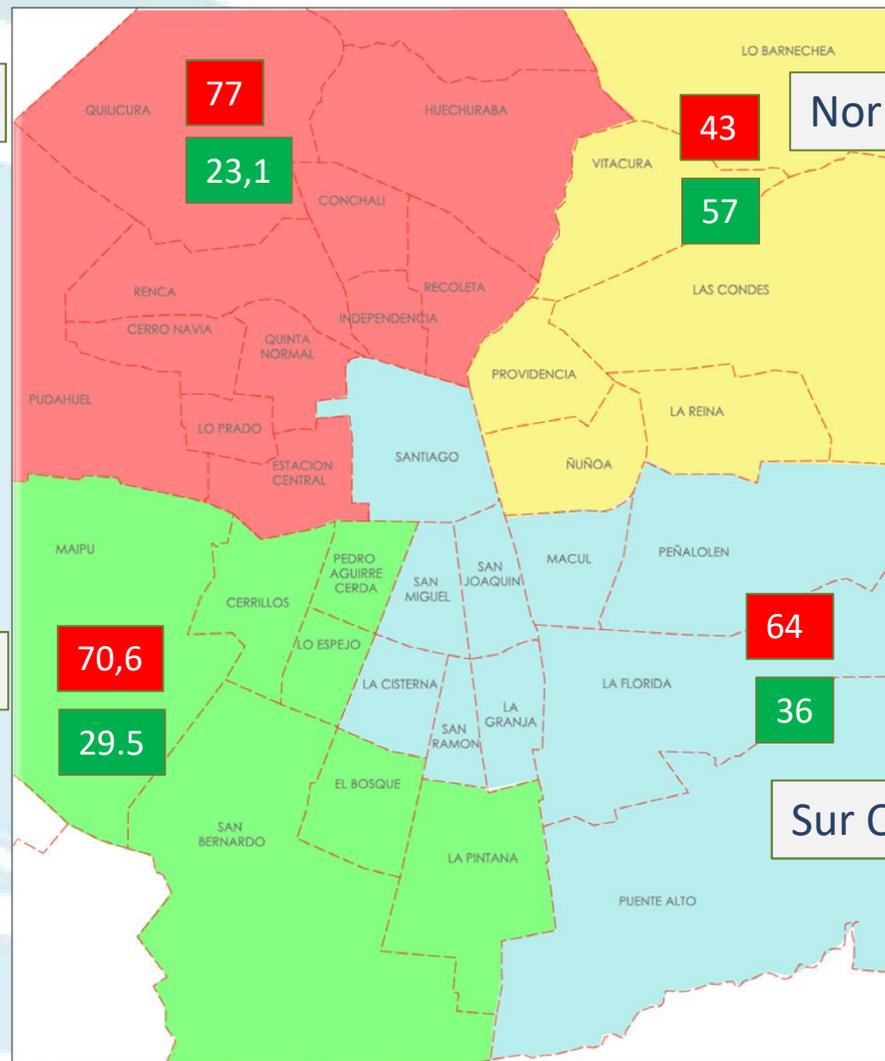
Nor Poniente

Nor Oriente

Los comerciantes del nor y sur poniente de Santiago, unido a sus pares del sur oriente, muestran mayor nivel de inseguridad

Sur Poniente

Sur Oriente



Bases: 501 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

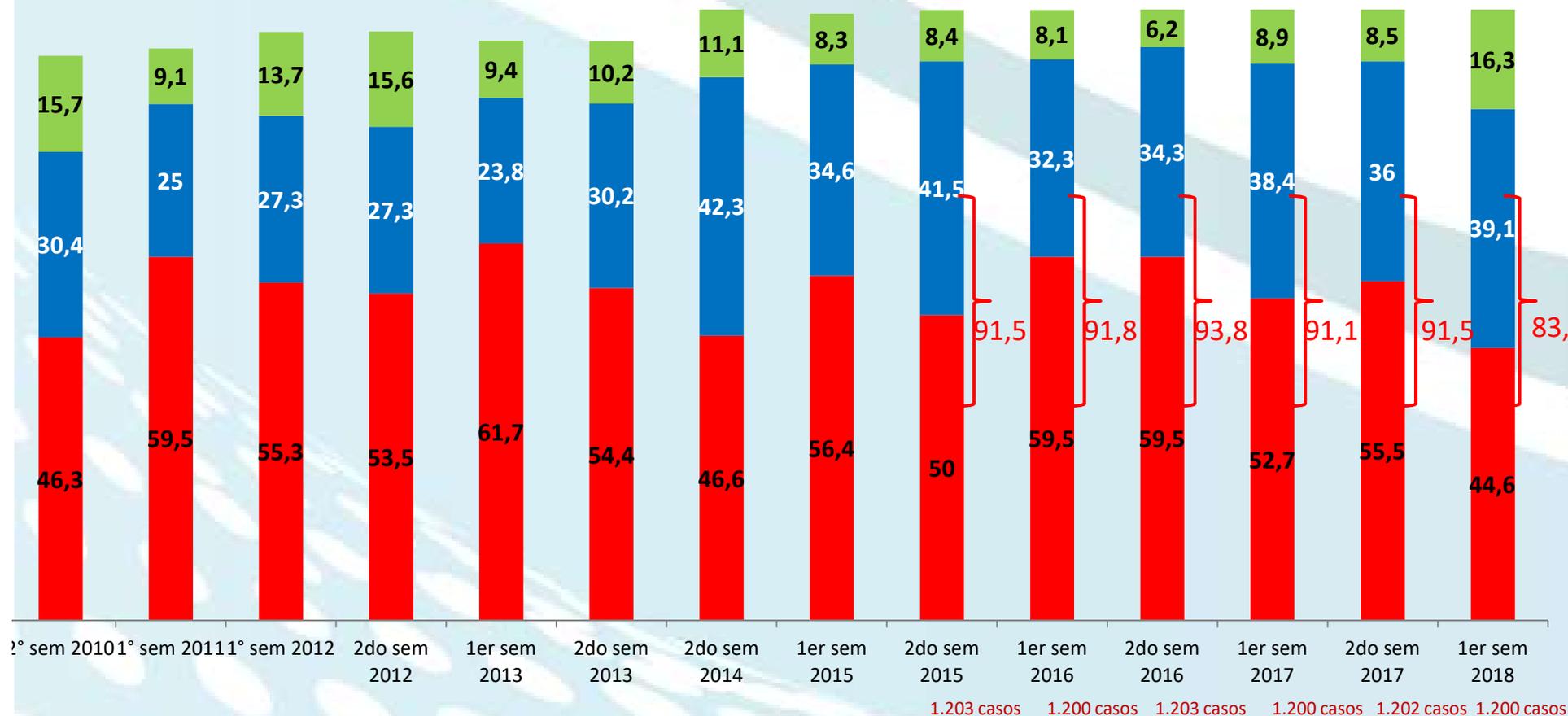
Violencia

Percepción de violencia cuando atacan los delincuentes

Nacional
%

La percepción de violencia se ha mantenido en niveles similares en los últimos 12 meses.

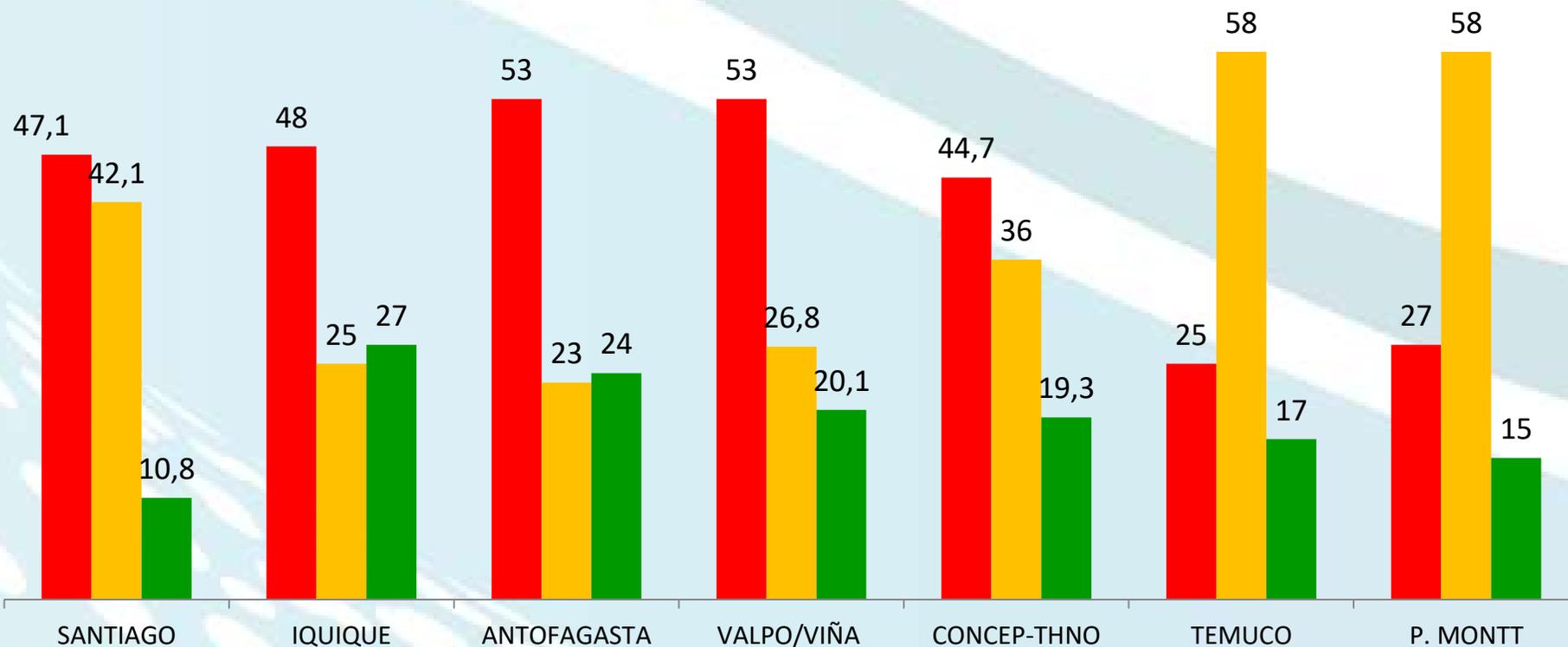
■ Mayor que hace un año atrás ■ Igual ■ Menor que hace un año atrás



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

Percepción de violencia cuando atacan los delincuentes – 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

%

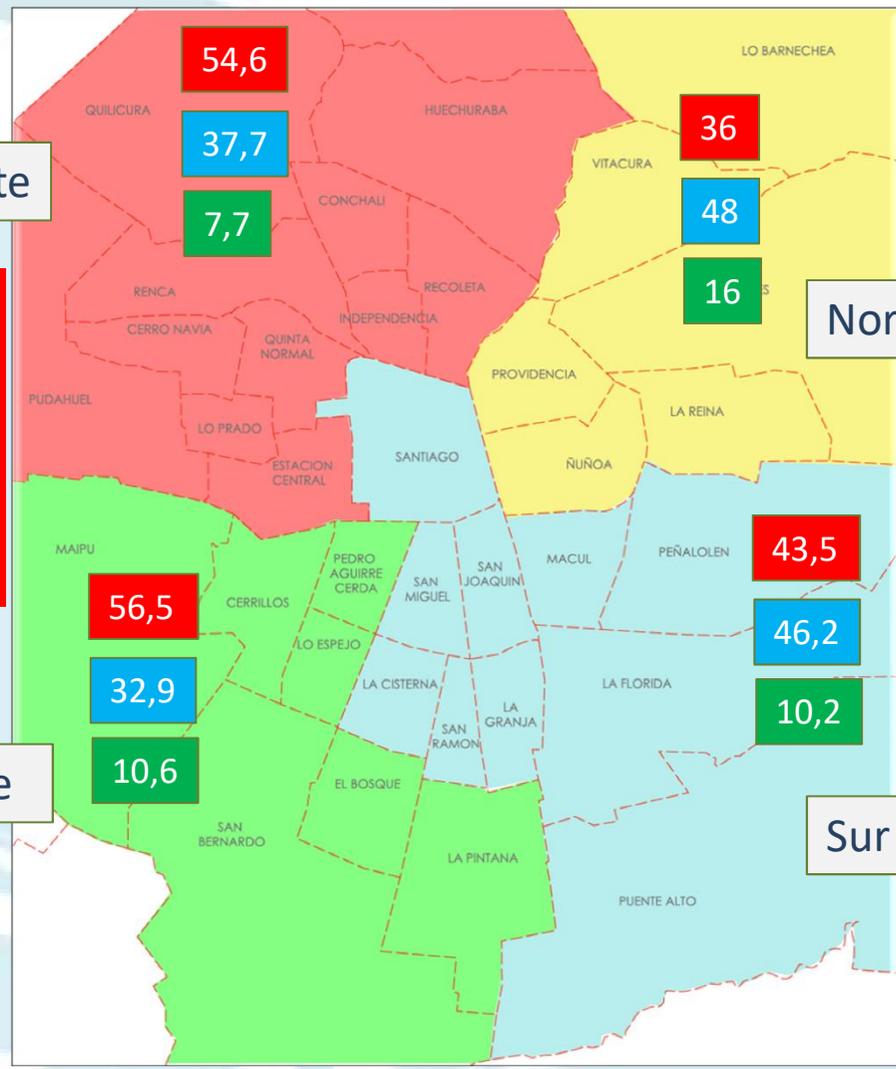
Nor Poniente

La violencia con que actúan los delincuentes continua siendo percibida en su mayoría igual o mayor que un año atrás en todas las áreas del Gran Santiago.

Sur Poniente

Nor Oriente

Sur Oriente

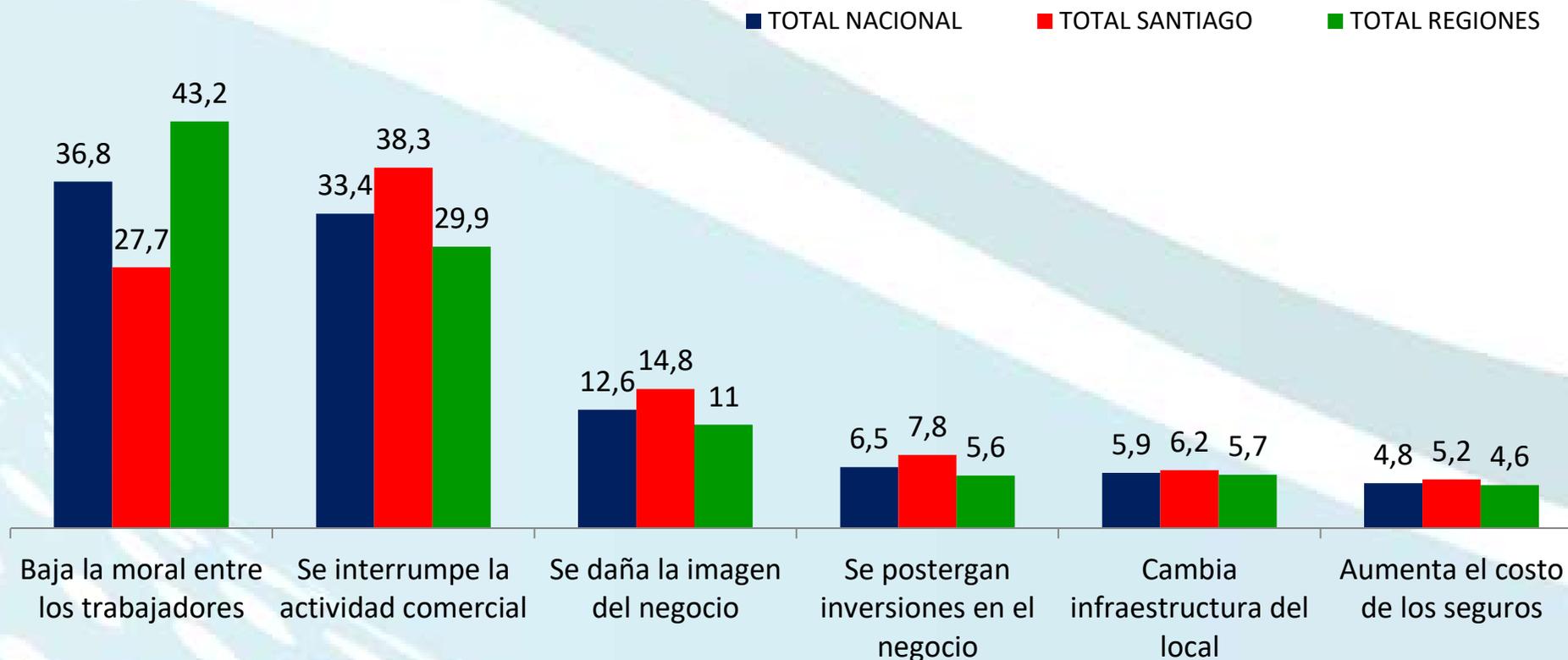


- Mayor que hace 1 año
- Igual
- Menos que hace 1 año

Base: 501 casos

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

Principal efecto de delitos o faltas

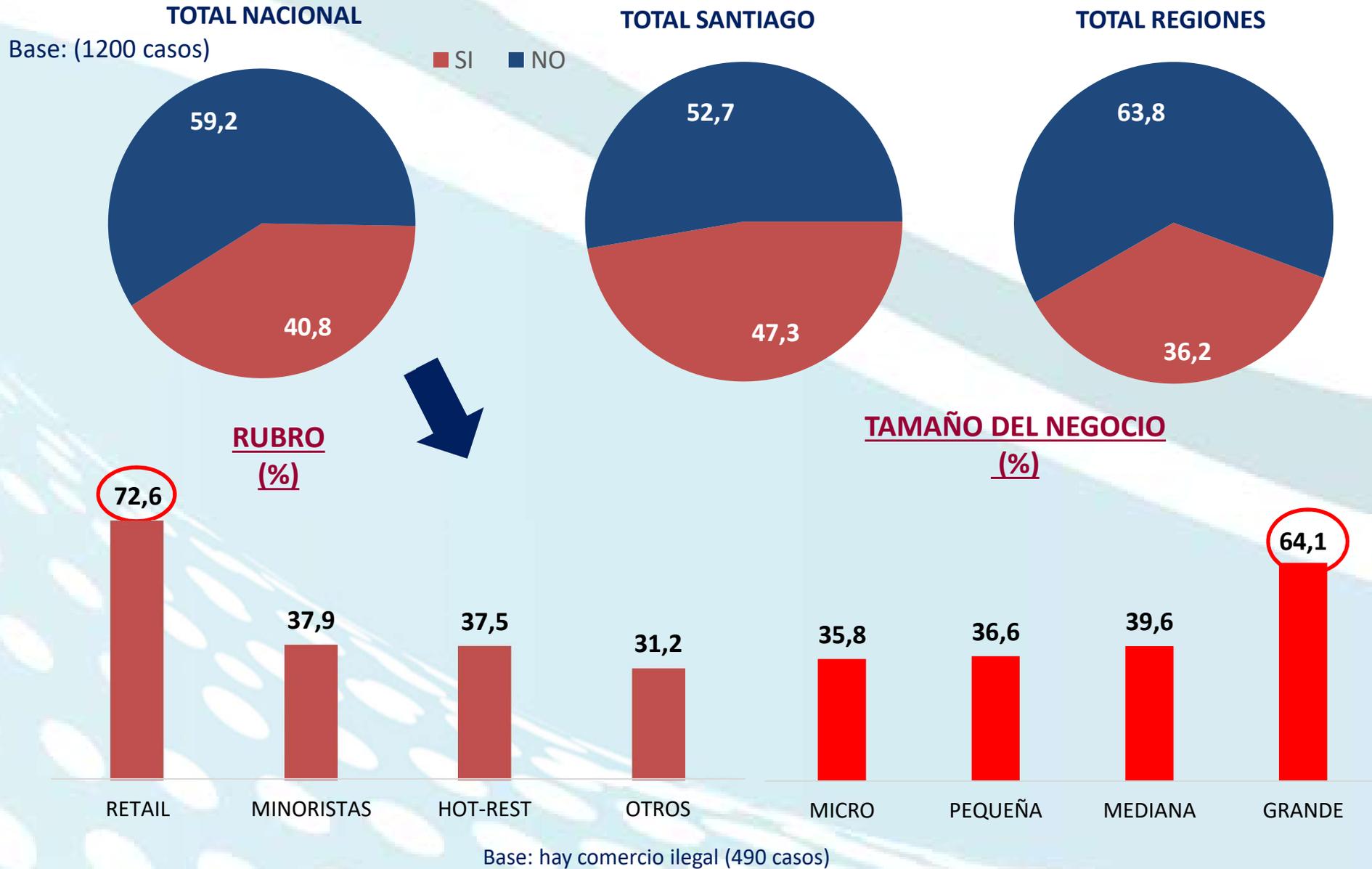


Bases: 1.200 casos

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

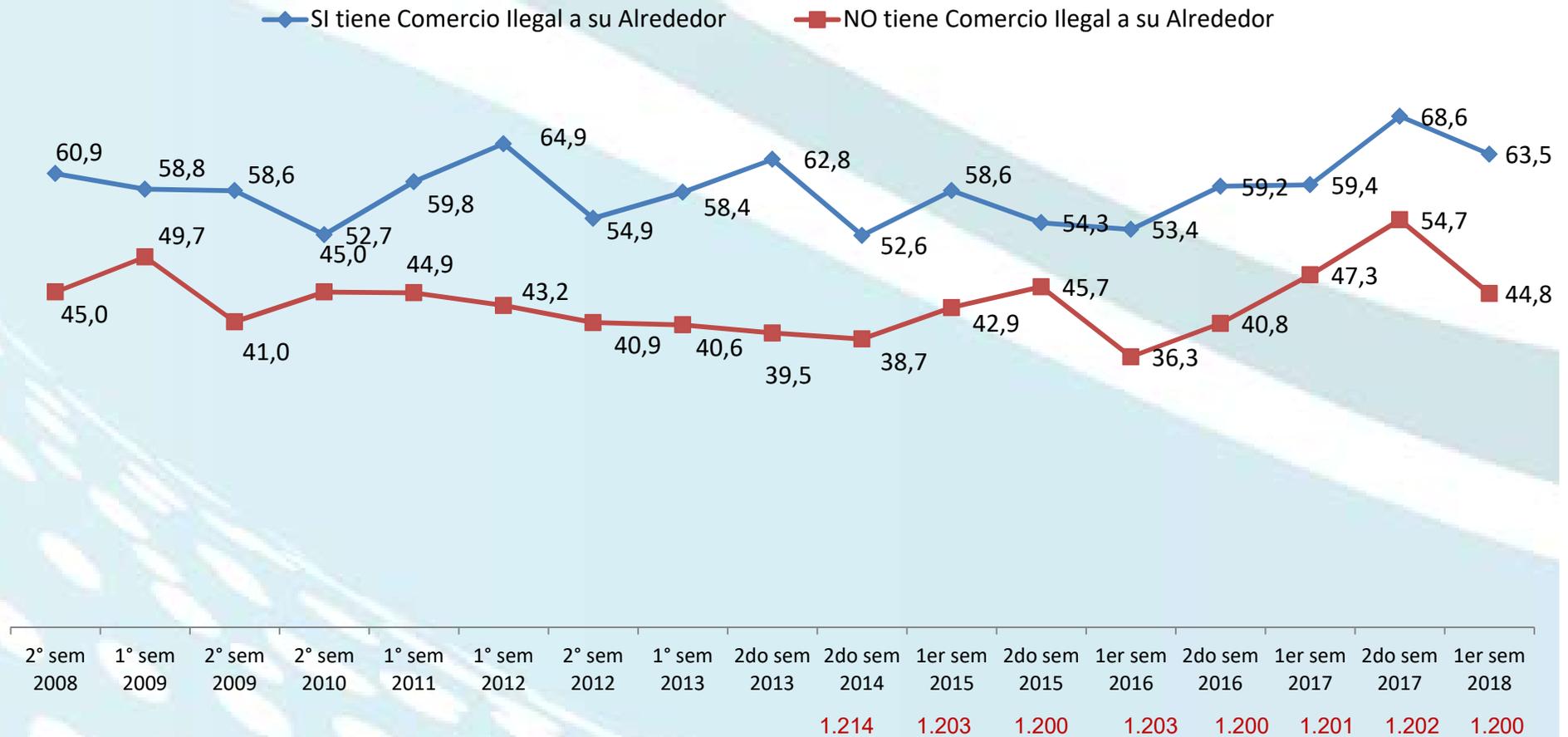
Comercio Ilegal

Presencia de Comercio Ilegal



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

Nacional
%



Base: Muestra Total

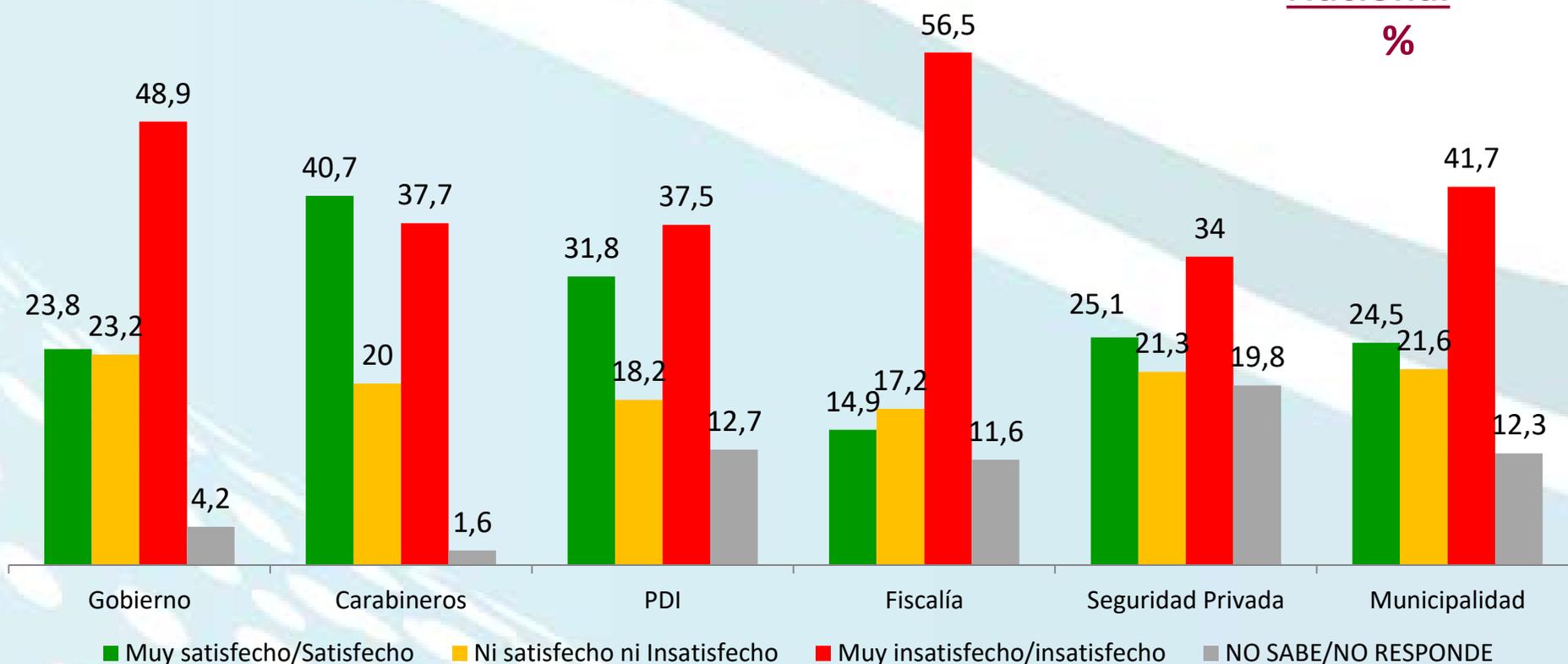
Satisfacción y Expectativas

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



La Fiscalía, el Gobierno y el Municipio, son las entidades que en su accionar, presentan menor nivel de satisfacción por parte de los comerciantes.

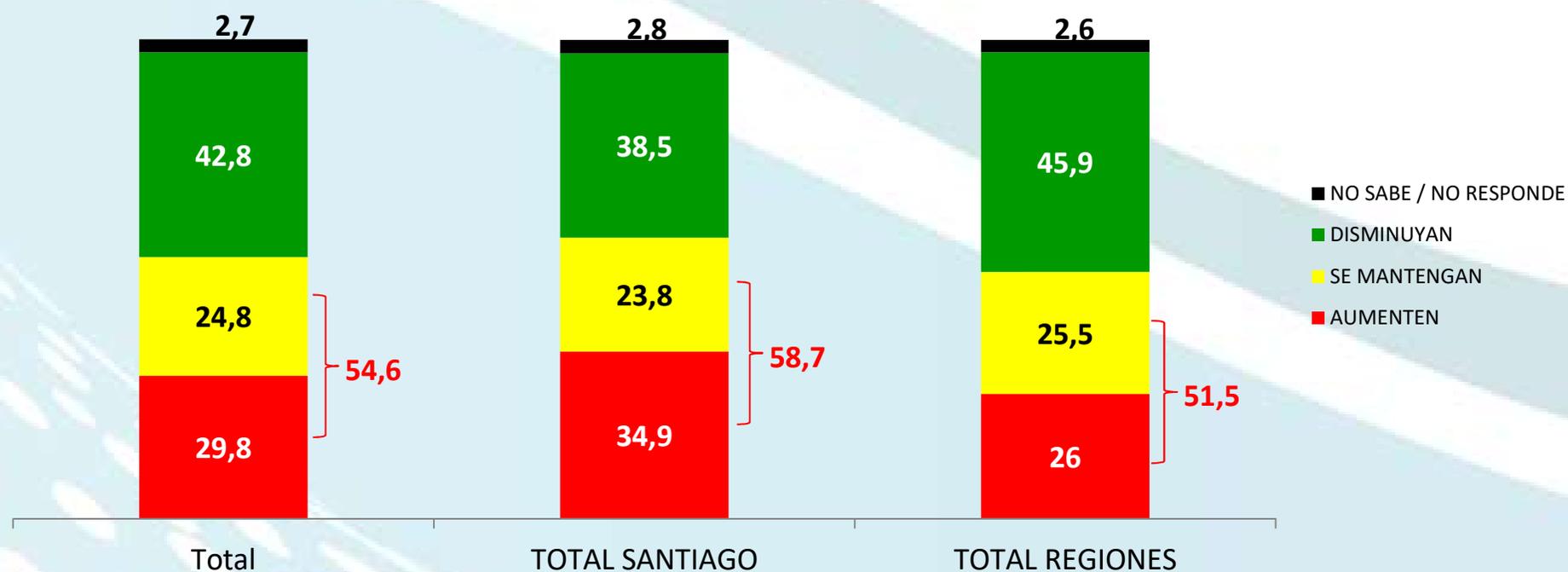
Nacional
%



•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 sobre la delincuencia en el comercio.

Nacional
%



En los próximos 6 meses, Ud. espera que los niveles de delincuencia EN EL COMERCIO ... LEER OPCIONES)?

Conclusiones

Visión General

- Al comparar los resultados con el 1er semestre de 2017, se observa que la victimización del comercio se mantiene en niveles similares:

1er semestre 2018 →	52,4%
1er semestre 2017 →	51,9%

- Respecto de la medición anterior (2do sem 2017) la victimización del comercio disminuyó 6,9 puntos (59,3% vs 52,4%), siendo los comerciantes de **Santiago, Valparaíso – Viña del Mar quienes muestran mayor nivel de victimización.**

- Las ciudades con mayor nivel de victimización, por sobre el 50% son Valparaíso-Viña, Santiago, y Puerto Montt

▪ <i>Valparaíso- Viña del Mar</i>	65,1%
▪ <i>Santiago</i>	59,5%
▪ <i>Puerto Montt</i>	51%
▪ <i>Concepción-Talcahuano</i>	46%
▪ <i>Iquique</i>	42%
▪ <i>Temuco</i>	40%
▪ <i>Antofagasta</i>	32%

- Puerto Montt evidencia un alza significativa respecto de igual período 2017 , mientras que Concepción-Talcahuano y Temuco evidencian bajas significativas

Faltas o Delitos / Re-Victimización

- Al igual que en mediciones anteriores, los delitos o faltas mas recurrentes que afectan al comercio, son :
 - Hurto Hormiga (23,3%)
 - Hurto (21%)
 - Delito Económico (12,7%)
 - Rayados (9,3%)
 - Robo con violencia (5,6%)
- En términos de re-victimización, los resultados son similares a lo observado en mediciones anteriores, donde el Hurto Hormiga es la falta o delito que provoca mayor nivel de re-victimización:

	<u>2017</u>	<u>2018</u>
Hurto Hormiga	90,6%	93,5%
Hurto	66,3%	64,3%
Rayados	57,3%	72,3%
Delito Económico	53,7%	58,6%
Robo con Violencia	40,4%	38,9%

Denuncias y Barreras de denuncia

- 6 de cada 10 comerciantes (61,7%) opta por no denunciar los delitos o faltas que les afectan, siendo los minoristas quienes reportan menor nivel de denuncia (73,2%).
- Por otra parte, 1 de cada 5 comerciantes (21,3%) declara haber denunciado cada vez que fue victimizado, siendo los comerciantes del retail los que más denuncian (26,3%)
- Las barreras principales que frenan las denuncias se relacionan con:
 - Baja cuantía de los robos → 46,2%
 - No confía, es pérdida de tiempo → 42,5%
 - Trámite engorroso/burocrático → 24,6%
 - No hay pruebas/testigos → 15,5%

El 66% de los comerciantes que ha hecho la denuncia, declara no haber obtenido los resultados que esperaba”.

TOTAL
VICTIMIZADOS
52,4%

No denunció → 61,7%

Denunció todo → **21,3%**

Denunció parte → 17%

Obtuvo
resultados esperados

SI → **20,7**

NO → 66%

Medidas de seguridad y percepción de eficiencia

- Al igual que la medición anterior, un tercio de los comerciantes (34,3%) declara haber aumentado las medidas de seguridad en su negocio, condición que se ha mantenido en los últimos años.
- **Cámaras, Alarmas, Guardias de seguridad y Rejas exteriores** son las principales medidas de seguridad implementadas por los comerciantes.
- Quienes han sido víctimas de algún delito o falta, reportan mayor nivel de implementación de **Alarmas en productos, Servicio de guardias, Monitoreo de alarmas.**
- En opinión de los comerciantes, **las rejas exteriores son percibidas con mayor nivel de eficiencia.** Le siguen Cámaras e Instalación de alarmas.

Violencia e Inseguridad

- Al igual que en mediciones anteriores, los barrios donde están emplazados los negocios, son inseguros para la mayor parte de los comerciantes (49,8%), condición que disminuye en 1,2 puntos porcentuales respecto del 1er semestre 2017.
- En términos regionales, los comerciantes de Santiago, perciben mayor inseguridad en los barrios donde están ubicados sus negocios (64,3%), le siguen :
 - Iquique → 51% de inseguridad
 - Valpo-Viña → 48,3% de inseguridad
 - Concep-Thno → 43,3 % de inseguridad.
- A nivel nacional, la percepción de la violencia de los delincuentes (igual o mayor que un año atrás) alcanza 83,7%, disminuyendo 7,4pts. respecto del 1er semestre 2017.

Comercio ilegal

- 4 de cada 10 comerciantes (40,8%) reporta presencia de comercio ilegal en la cercanía de sus negocios, factor que se acentúa principalmente en el retail (72,6%) y en Santiago (47,3%).
- Al igual que en mediciones anteriores, la presencia de comercio ilegal, tendría incidencia en la Victimización del comercio:

El 63,5% de los negocios que reportan presencia de comercio ilegal en las cercanías, ha sido víctima de algún delito o falta...

... observándose un aumento de 4,1pts respecto del primer semestre de 2017.

Satisfacción y Expectativas

- La Fiscalía y el Gobierno son los organismos que logran menor nivel de satisfacción en su accionar para enfrentar la delincuencia en el comercio. En el otro extremo carabineros es percibido con un mayor nivel de satisfacción en su accionar.
 - *Al comparar con la medición anterior, la satisfacción con la forma como el actual gobierno enfrenta la delincuencia aumentó significativamente.*
- En cuanto a las expectativas para los próximos 6 meses un 54,6% de los encuestados sienten que la delincuencia seguirá igual o mayor.
 - En la medición del 2do semestre 2017; el 60% de los comerciantes esperaba que la delincuencia en el comercio disminuyera en el 1er semestre 2018 con el nuevo gobierno, habían altas expectativas.
 - Sin embargo, ahora ya con el gobierno instalado el 40% de los comerciantes espera que la delincuencia disminuya en los próximos 6 meses.

Informe

“Victimización del comercio”

-Décimo Octava Medición-

-Primer Semestre 2018-