

Informe

“Victimización del comercio”

-Décimo Novena Medición-

-Segundo Semestre 2018-

Objetivos del estudio

Determinar el nivel de victimización del comercio en los principales centros urbanos del país - en el segundo semestre de 2018- y analizar comparativamente los resultados con información histórica.

- 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 percepción de seguridad/inseguridad que tienen los establecimientos respecto sus barrios y su satisfacción respecto al manejo público frente a esta problemática.

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 1.222 entrevistas, segmentadas por ciudad de la siguiente forma:

TOTAL	Santiago	Iquique	Antofagasta	Valpo-Viña	Concep-Thno	Temuco	P. Montt
1222	521	101	99	151	150	100	100

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

Metodología

Trabajo de campo  Entre el 12 de Febrero y el 28 de Marzo, 2019

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

TIPO DE NEGOCIO		N° CASOS
Tienda por Departamento	RETAIL	14
Supermercado		59
Farmacia		52
Compra y Venta de Automóviles	OTROS	63
Empresa de Logística		8
Estación de Servicio		26
Hotel	HOTELES- RESTAURANTES	104
Restaurante		253
Otro negocio por menor	MINORISTAS	643

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

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

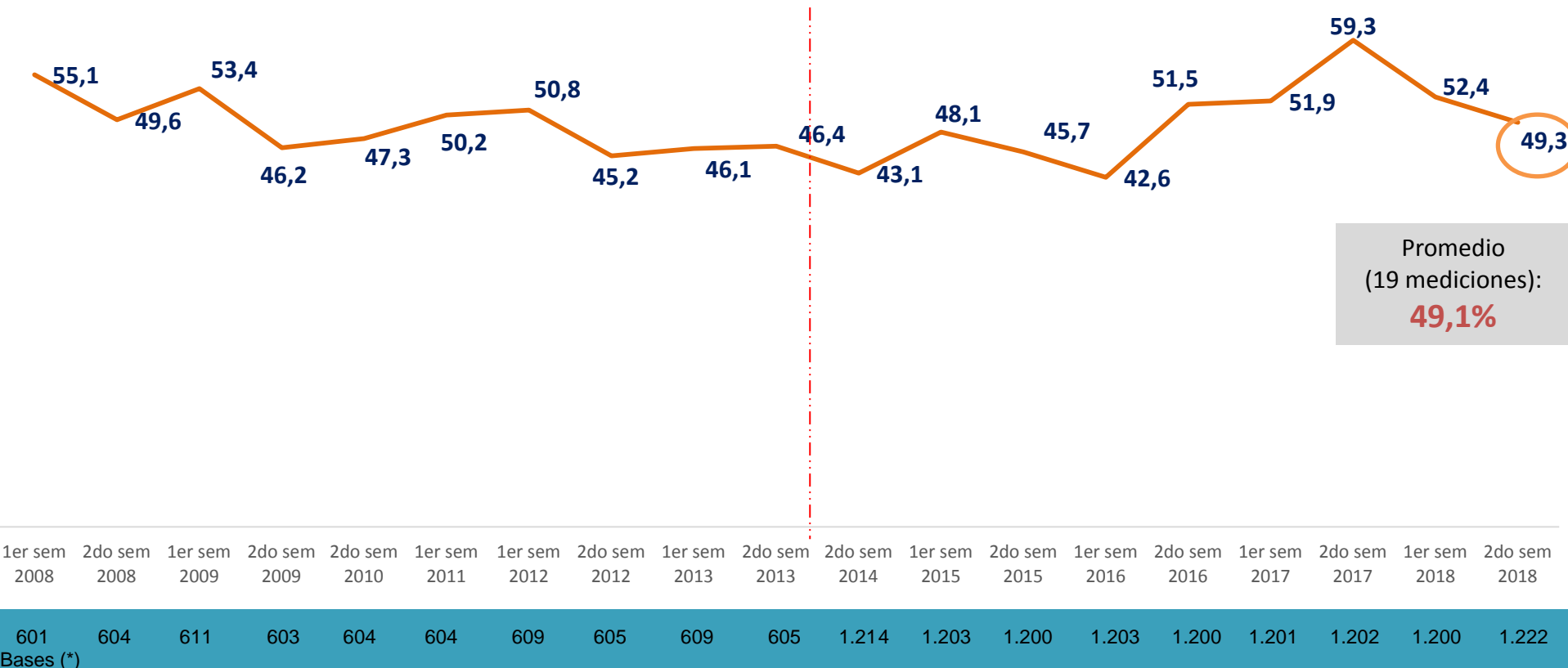
A	HURTO	Sacar algo sin la voluntad de su dueño, sin hacer uso de la violencia, intimidación o fuerza , es decir sin que la persona se de cuenta.
B	HURTO HORMIGA	Hurto al interior del local comercial, de menos de 22 mil pesos.
C	ROBO CON VIOLENCIA	Apropiación de algo , sin la voluntad de su dueño, con violencia, intimidación y/o fuerza en las cosas, por ejemplo asalto.
D	ROBO DE VEHICULO DE USO COMERCIAL	Robo de vehículo de uso comercial, en tránsito o desde el local.
E	ROBO DE ACCESORIO DE VEHICULOS DE USO COMERCIAL	Robo de partes de un vehículo de uso comercial (radio, parlantes, espejos, entre otros) – s
F	DELITO ECONÓMICO	Apropiación o perjuicio, al patrimonio del negocio. cómo falsificación de documentos, estafas, fraude, giro doloso de cheques.
H	RAYADO NO AUTORIZADO	Dibujo, escritura y/o pintura sin autorización del local
G	CIBERATAQUE	Ataque al sistema de información como I, redes computacionales, bases de datos,

Victimización

Baja la tasa de victimización pero influida por una alta base de comparación

% Declaran haber sido víctima de algún delito o falta

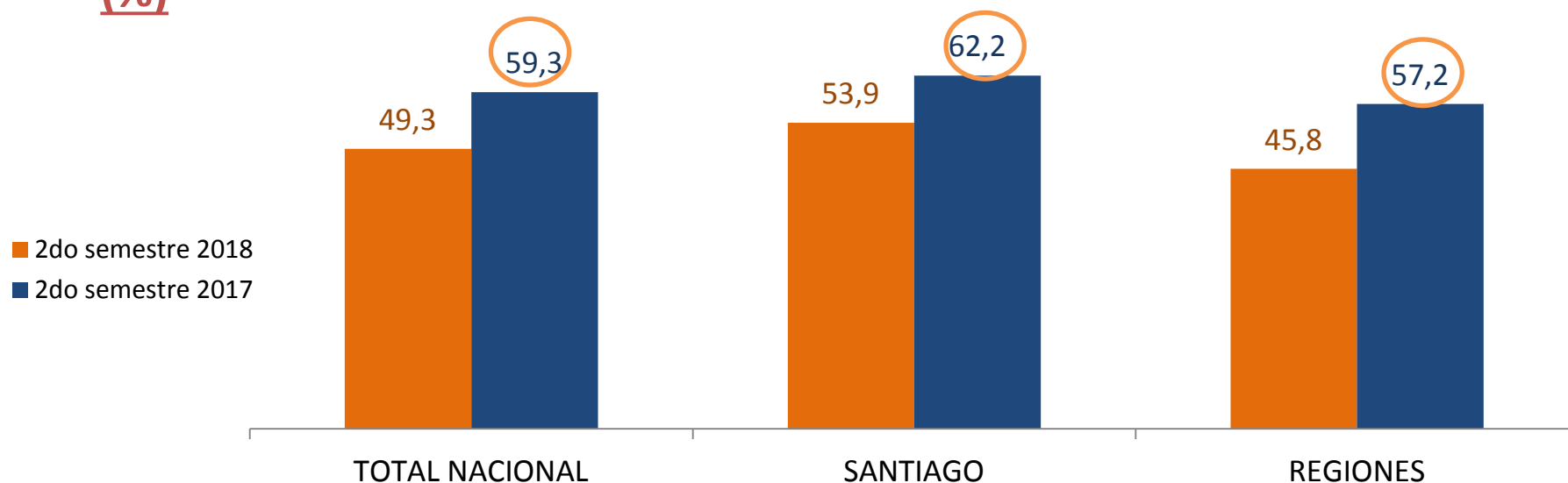
Menciona SI



Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 2do semestre de 2018?

Baja significativa tanto en Santiago como en Regiones respecto a igual período de 2019, período que se alcanzó un peak en la tasa de victimización

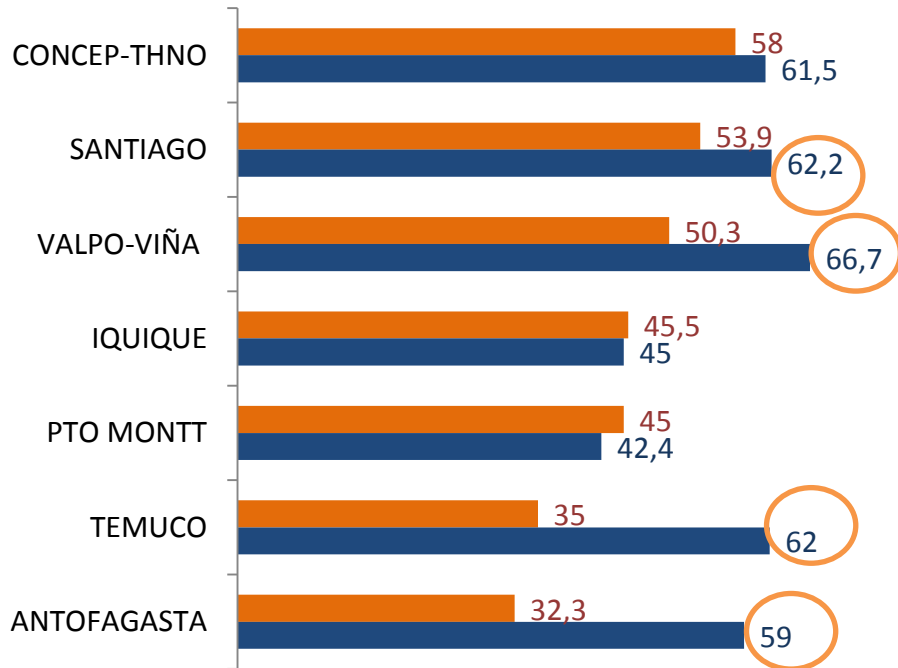
Nacional (%)



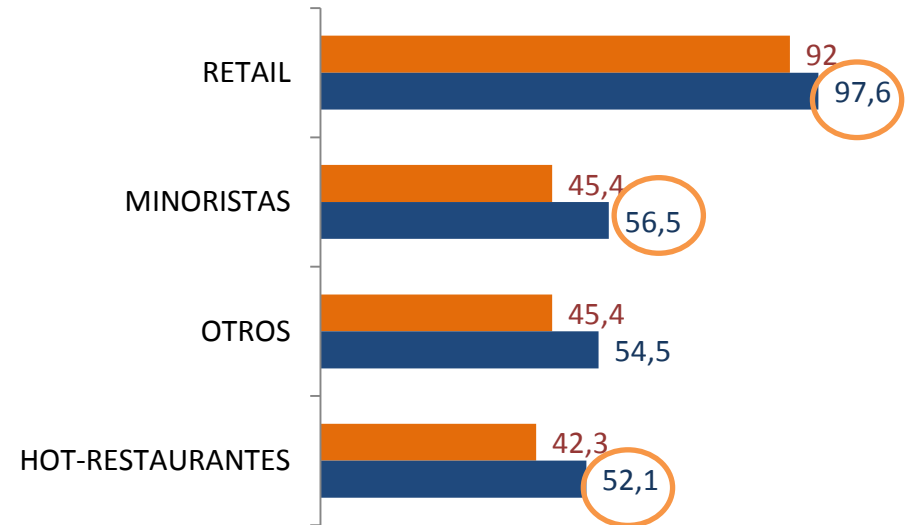
Fuertes caídas en Antofagasta, Temuco y Valparaíso-Viña

Todos los rubros registraron caídas

Por ciudad (%)



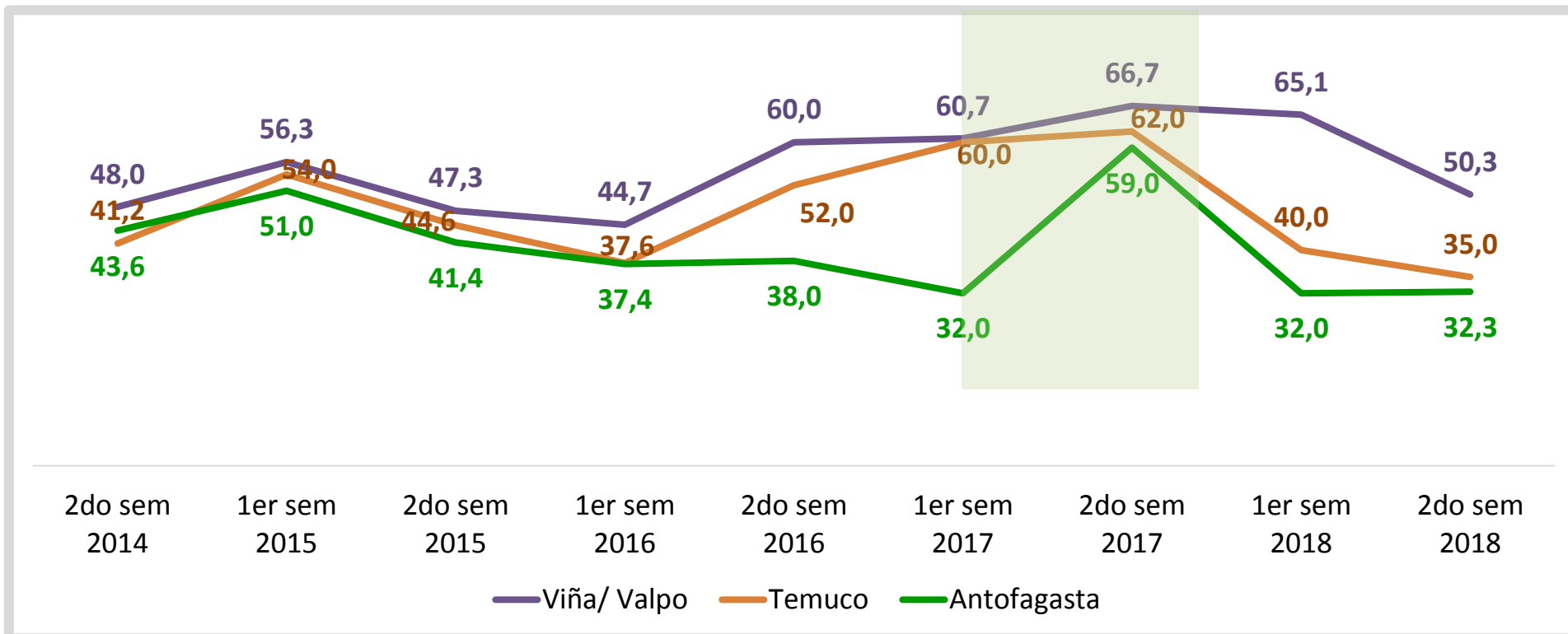
Por rubro (%)



2018 bases: 1.222 casos
2017 bases: 1.202 casos

Resultados volvieron a sus valores históricos tras la fuerte alza del 2do semestre 2017

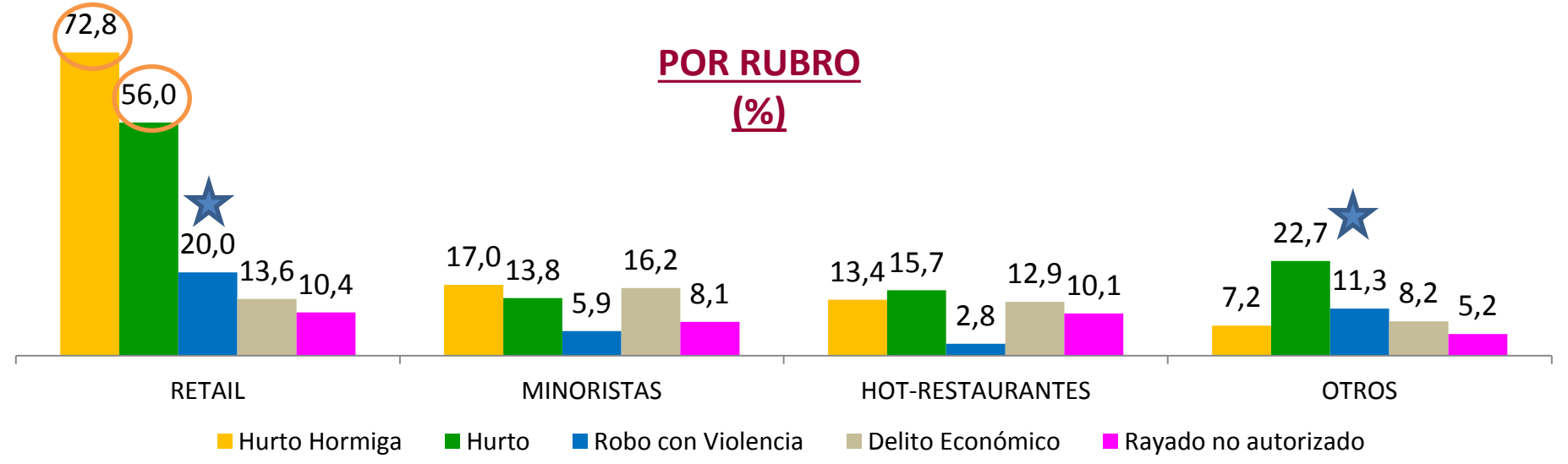
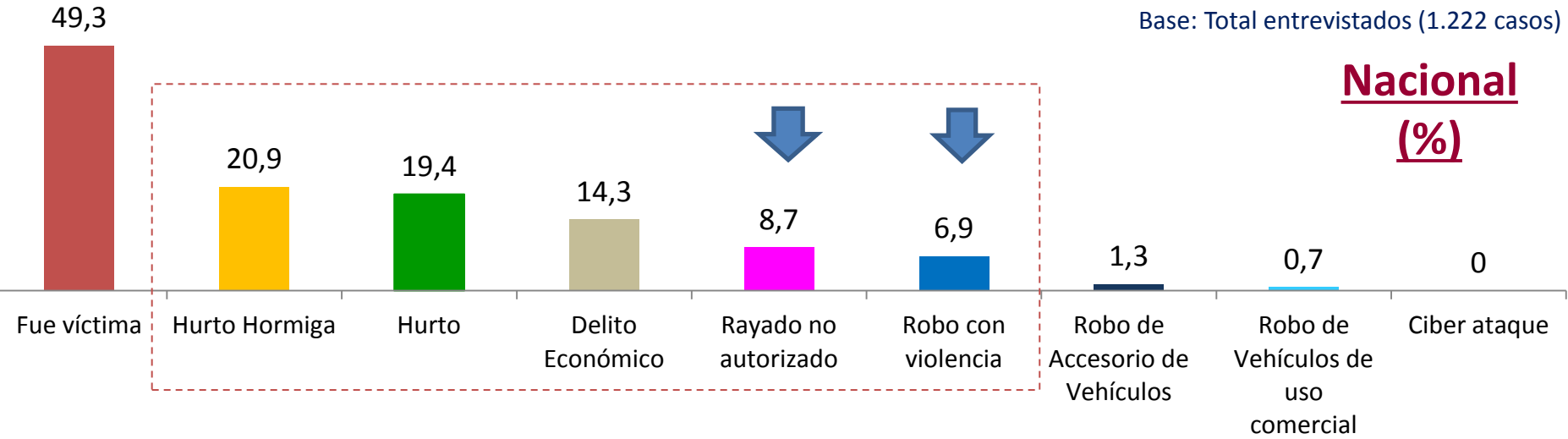
% Declaran haber sido víctima de algún delito o falta



Tipos de Delitos o Faltas

El hurto hormiga junto con el hurto sigue siendo el más frecuente, sobre todo en el retail

Base: Total entrevistados (1.222 casos)



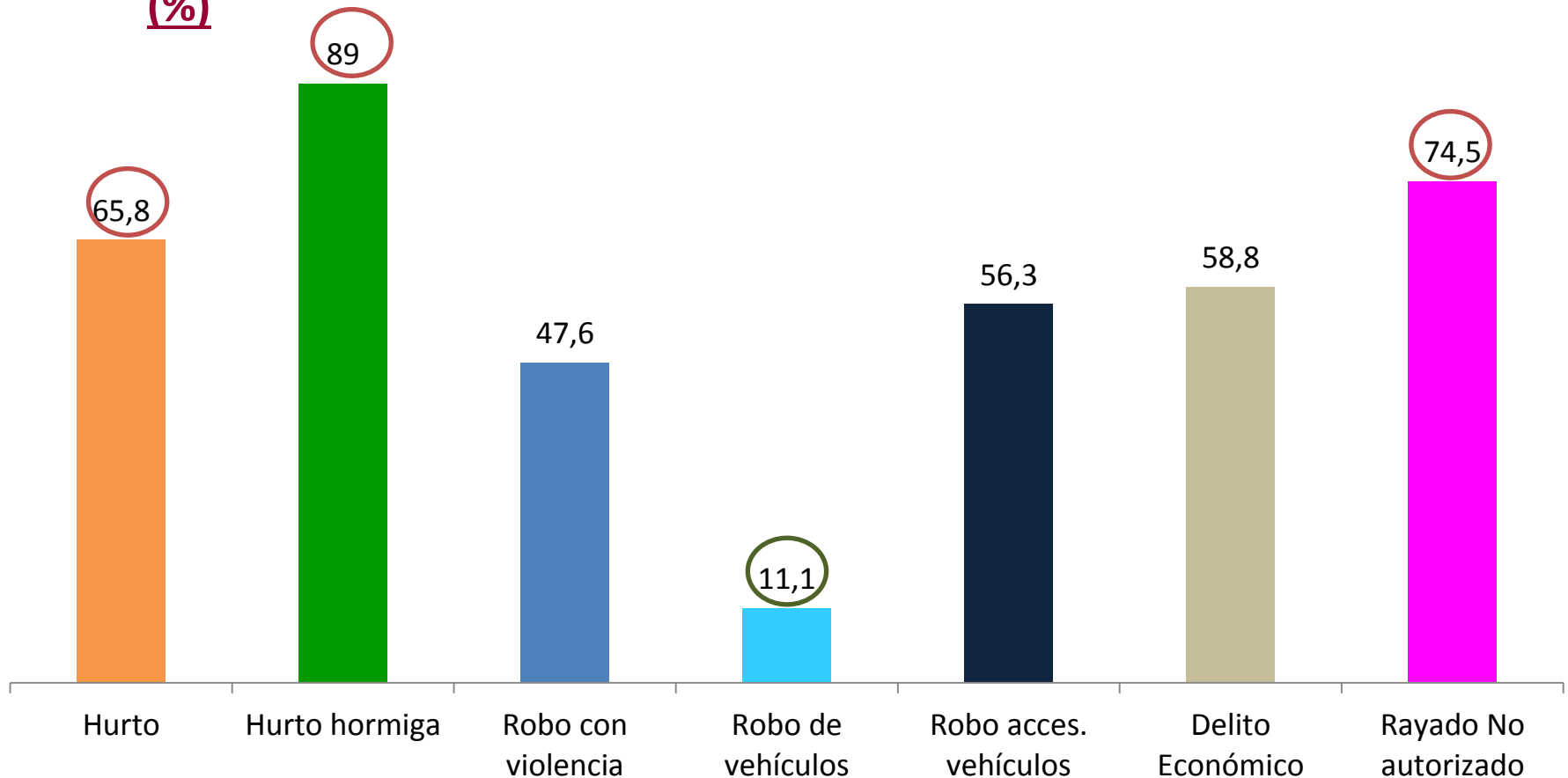
¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 2DO semestre de 2018?

Re-Victimización

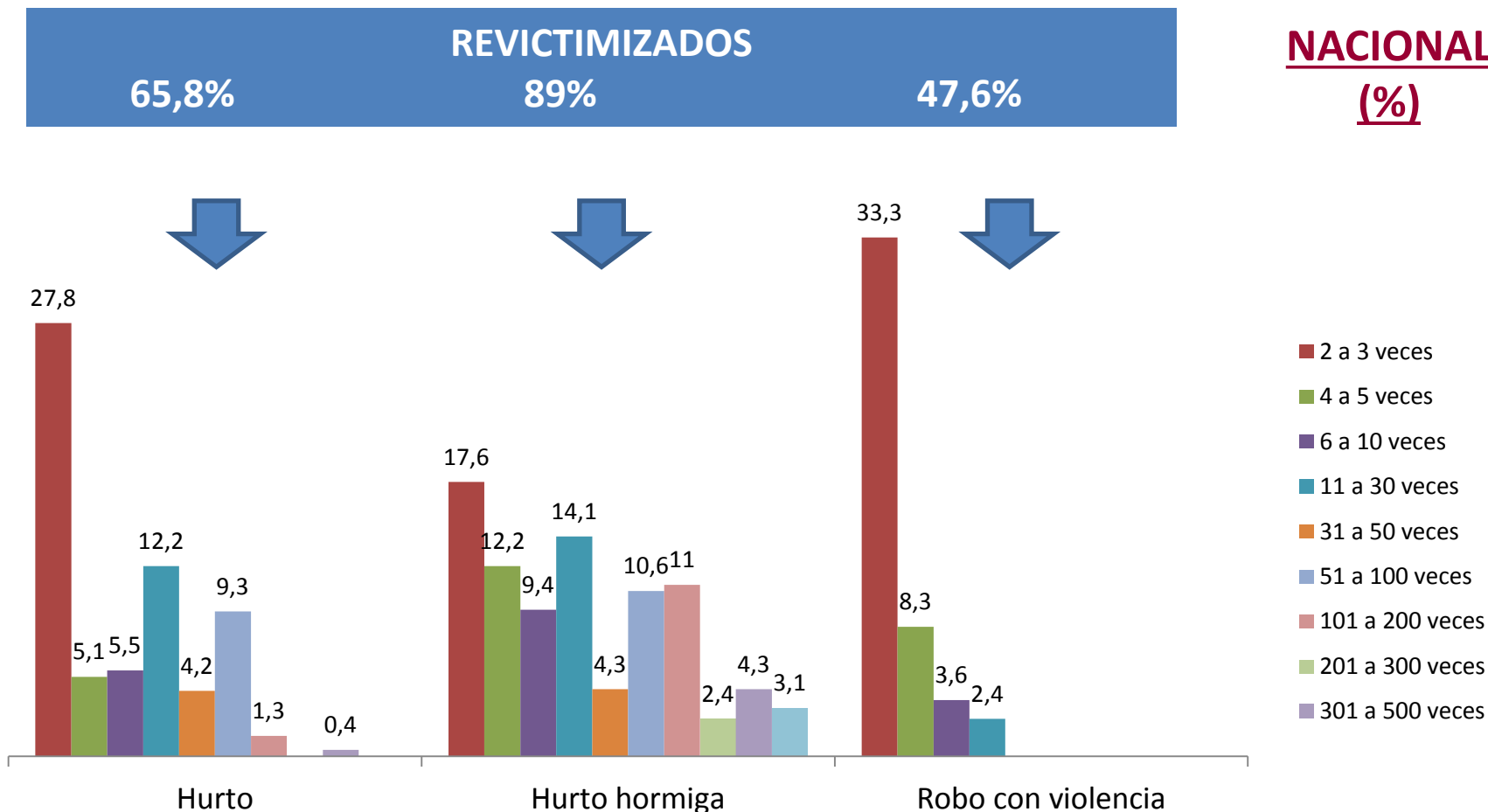
Alta tasa de re victimización en casi todos los delitos, sobre todo el hurto hormiga

NACIONAL
(%)

Fueron víctima de algún delito o falta más de una vez



Cuando hablamos de re victimización estamos hablando de una cantidad considerable de veces que son victimizados, sobre todo hurto y hurto hormiga sobrepasando las 100 veces al semestre para algunos establecimientos



Denuncias

6 de cada 10 comerciantes no hace denuncia, y aquellos que lo hacen en general no obtienen los resultados esperados

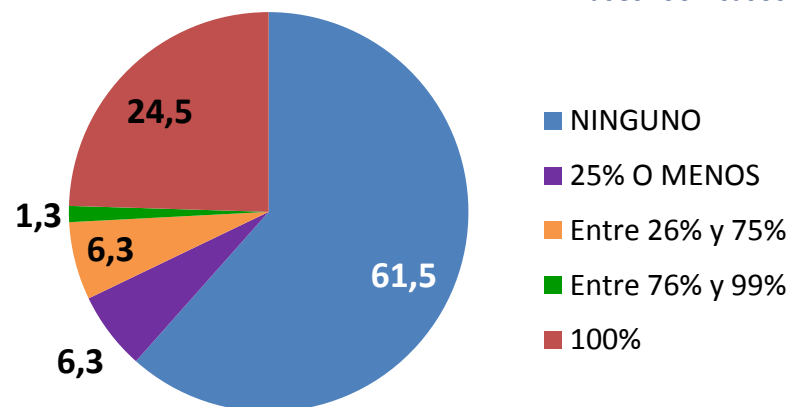
Mientras que 1 de cada 4 comerciantes declara denunciar todos los delitos o faltas que les afectan.

Minoristas y Hoteles-Restaurantes son los que menos denuncian

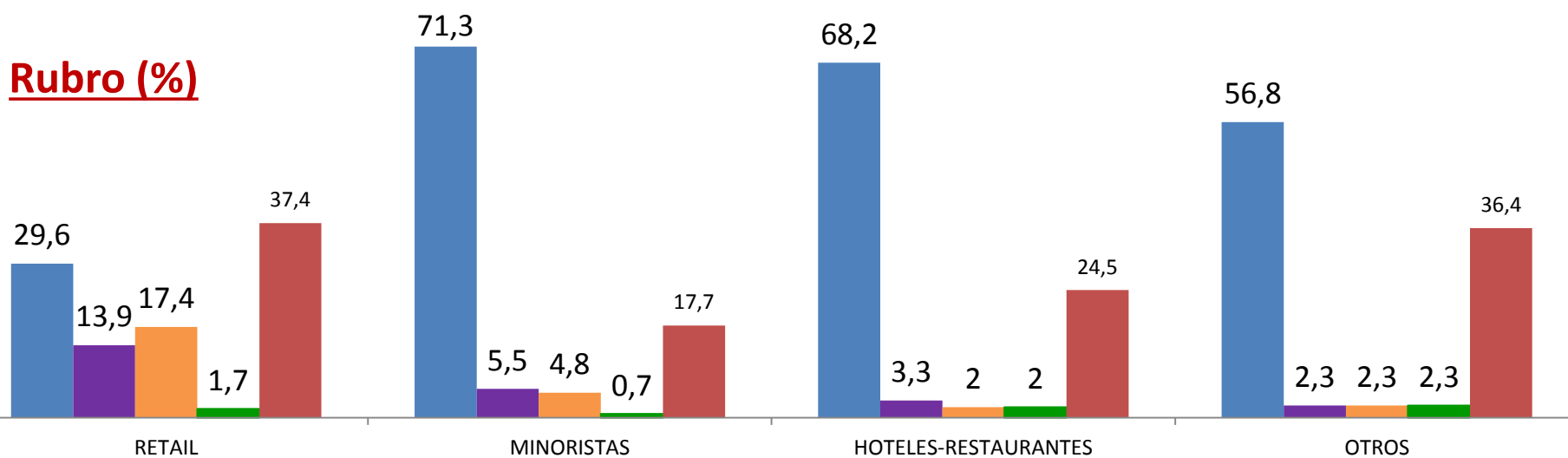
De aquellos que denuncian un 68,1% declara NO obtener resultados satisfactorios de su denuncia

TOTAL NACIONAL

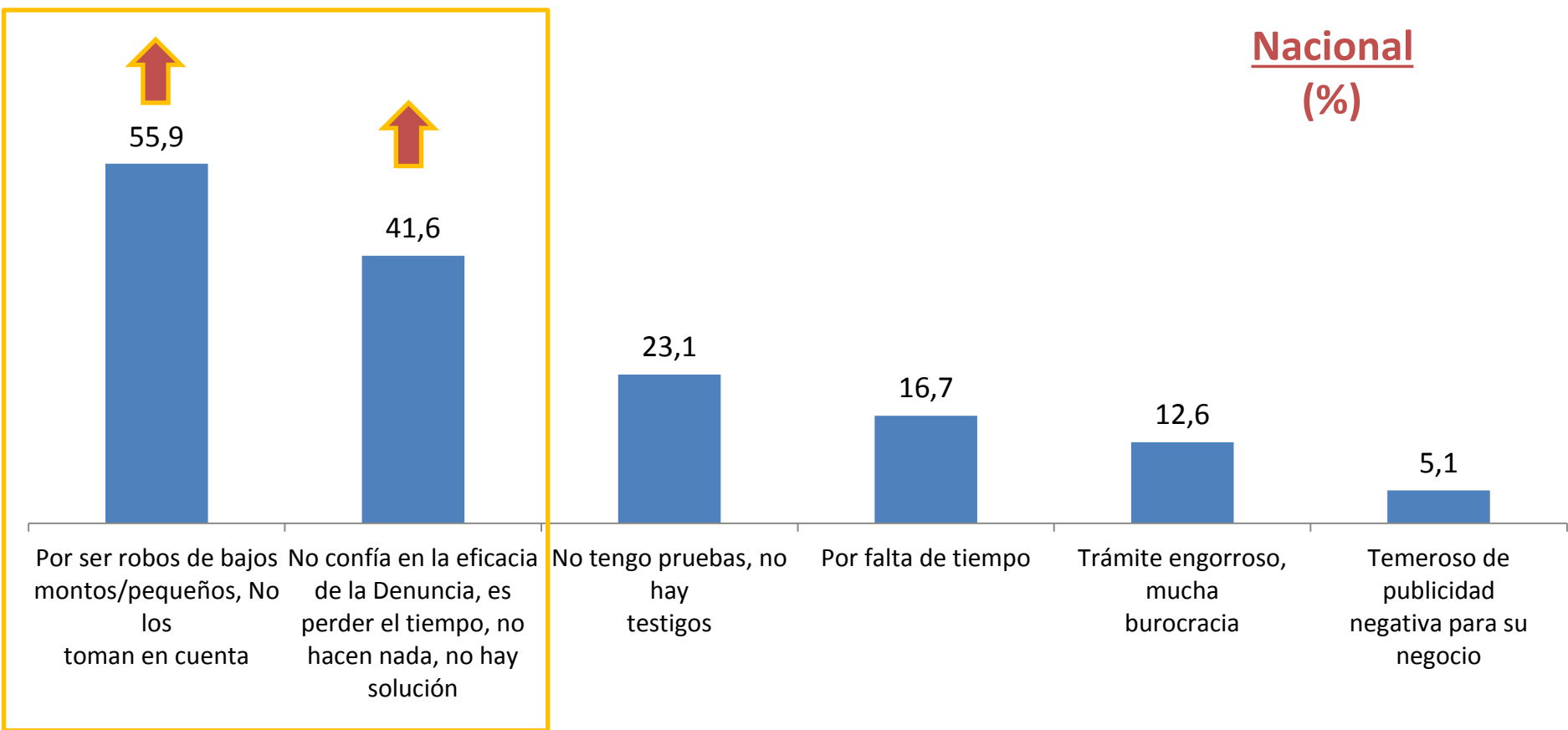
Bases: 602 casos



Rubro (%)



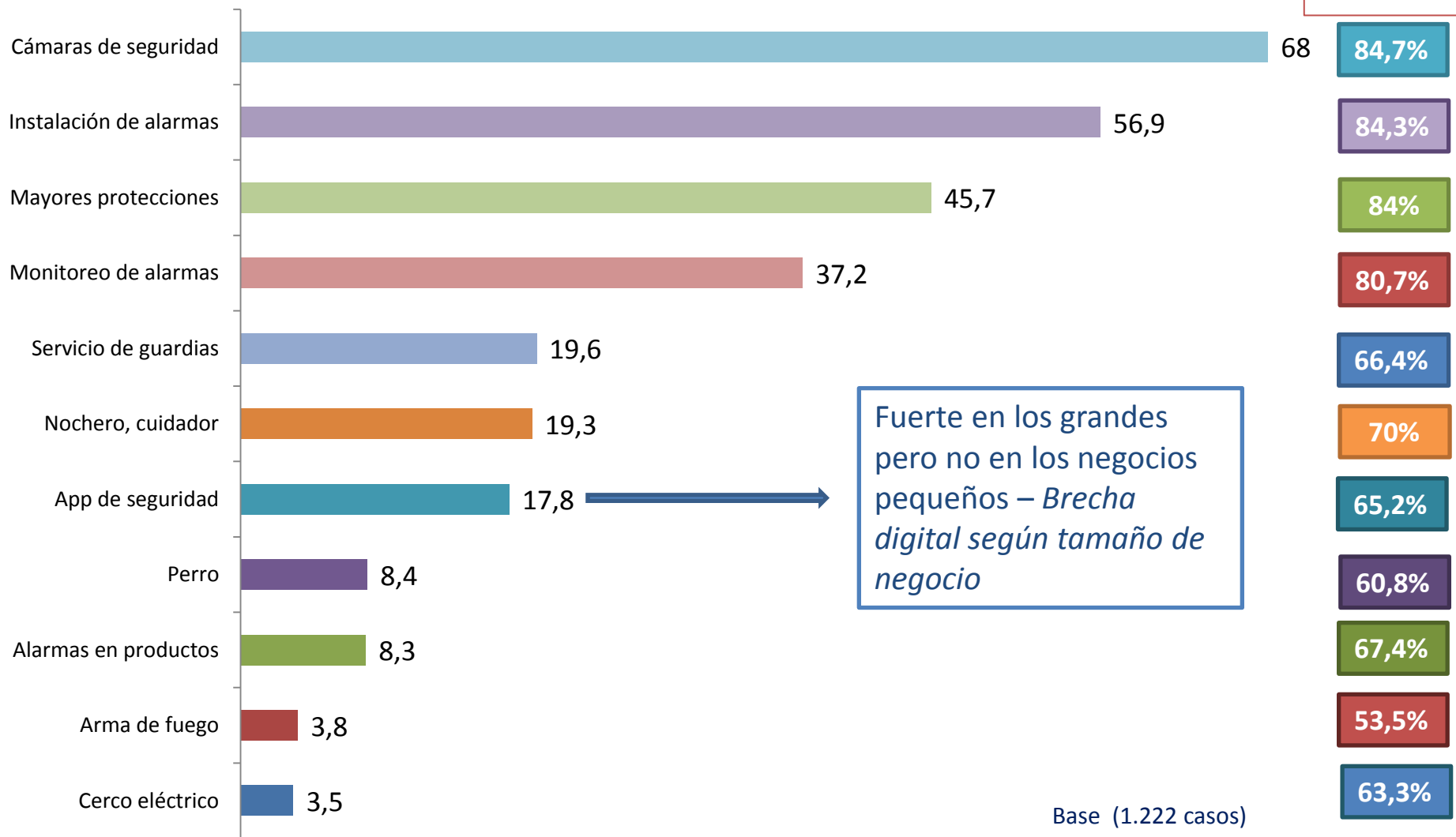
Las principales razones de no querer hacer la denuncia al ser victimizado son por ser robos pequeños o porque no confía en la eficacia de denunciar.



Bases: 496 casos

Medidas de Seguridad

Cámaras de seguridad y alarmas son las medidas más usadas por los establecimientos y consideradas las más eficientes. En promedios tienen 2,9 medidas de seguridad



Las medidas de seguridad difieren según tipo de establecimiento, entre más grande mayores medidas, donde el guardia resalta en los grandes retails mientras que cámaras y rejas son más usados por los otros minoristas

Retail

- 5,2 medidas promedio
- Guardia, cámaras, alarmas en instalaciones y en productos, y rejas

92%

Otros minoristas

- 2,2 medidas promedio
- Cámaras, rejas y alarmas en instalaciones

45,4%

Restaurantes - Hoteles

- 3,1 medidas promedio
- Cámaras, alarmas en instalaciones y rejas

42,3%

Otros (est. Servicio, logística y CyV Autos)

- 4,1 medidas promedio
- Cámaras, alarmas en instalaciones, monitores de alarmas y rejas

45,4%

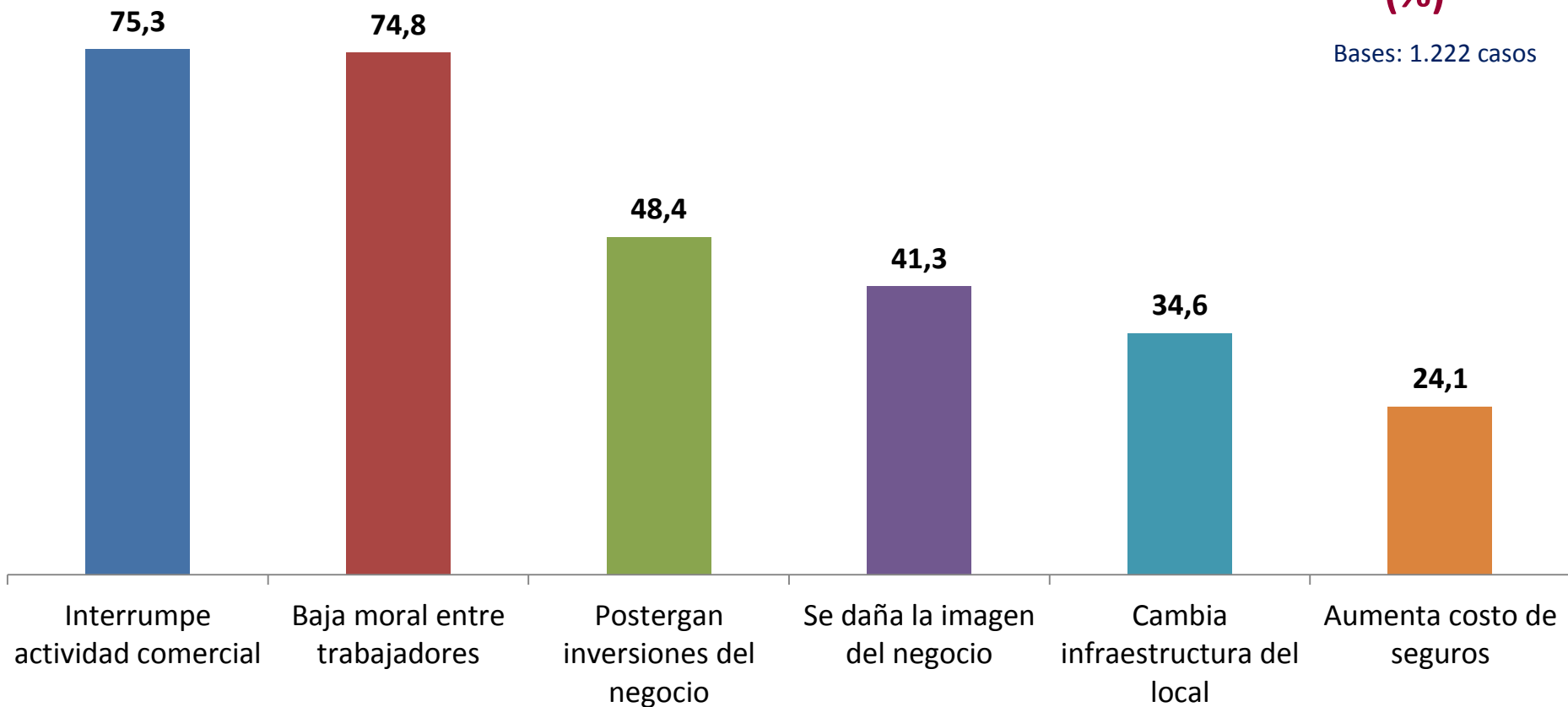


Efectos de ser victimizados: se interrumpe la actividad comercial y efecto en la moral de los trabajadores.

Además, cerca de un 50% menciona que se postergan decisiones de inversión

Nacional
(%)

Bases: 1.222 casos

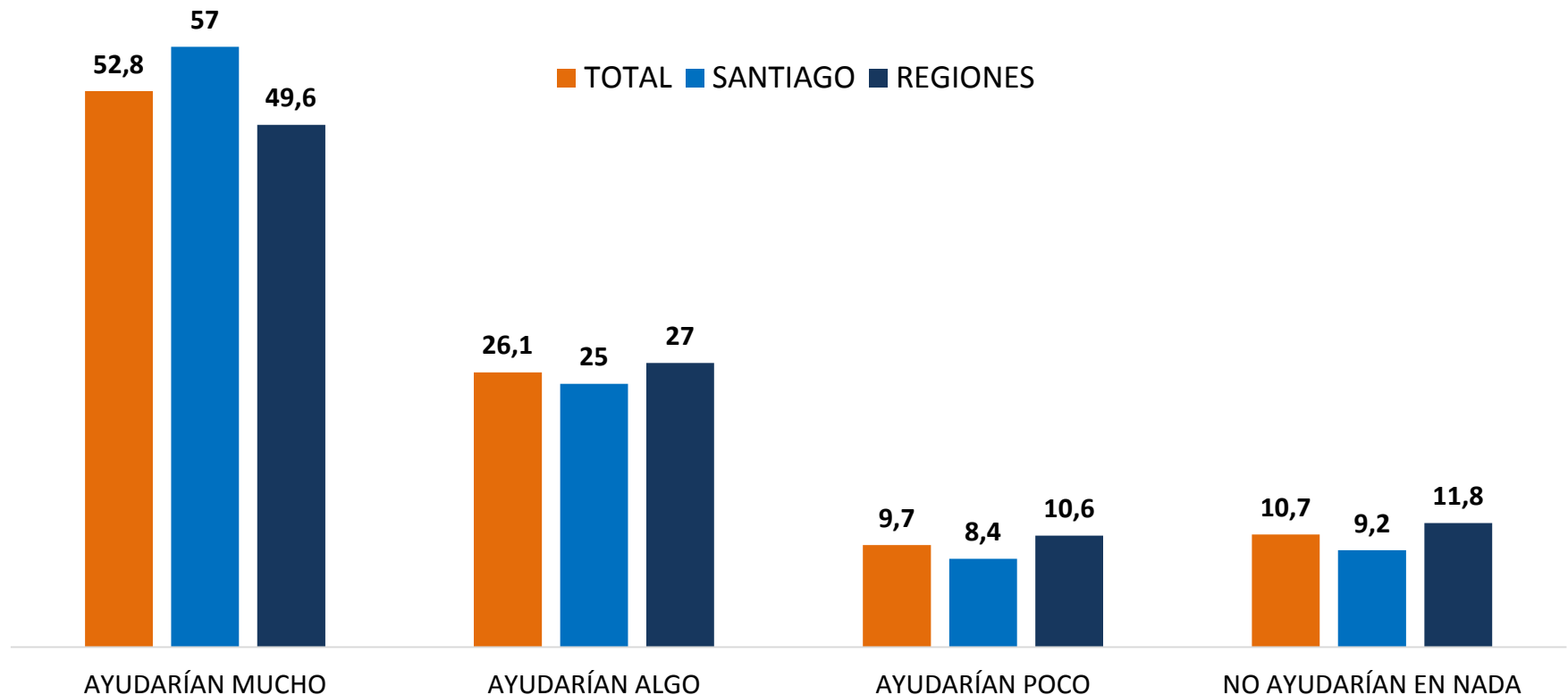


Importancia de la Asociatividad: una alta mayoría cree que adoptar medidas conjuntas entre locatarios y comunidad ayudaría a reducir la delincuencia

78,9% cree que este tipo de medidas ayudaría algo o mucho

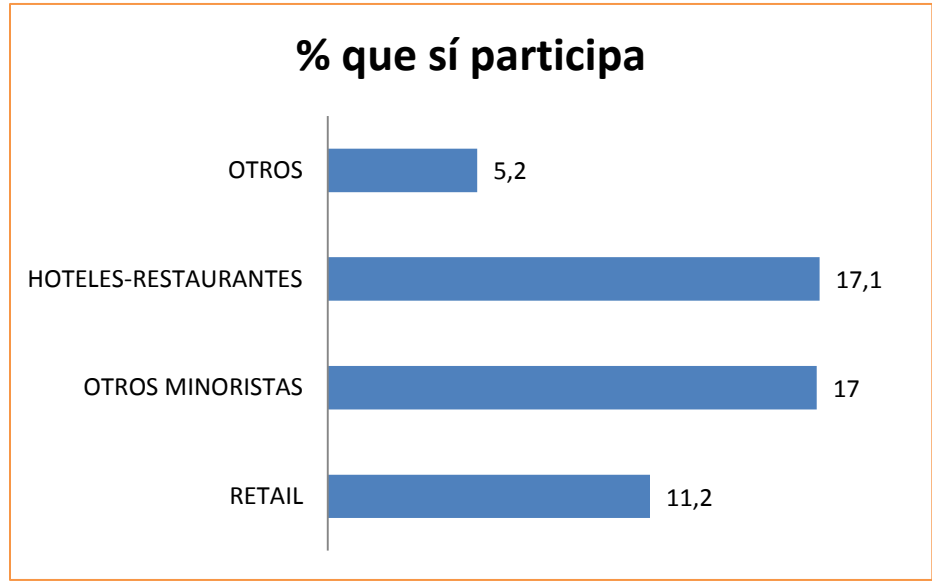
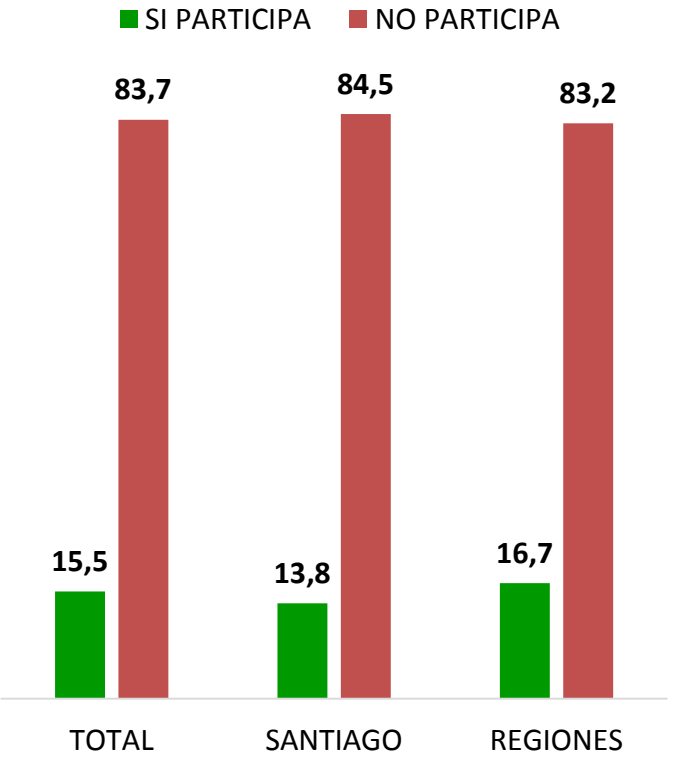


Necesidad de un liderazgo local que impulse estas iniciativas

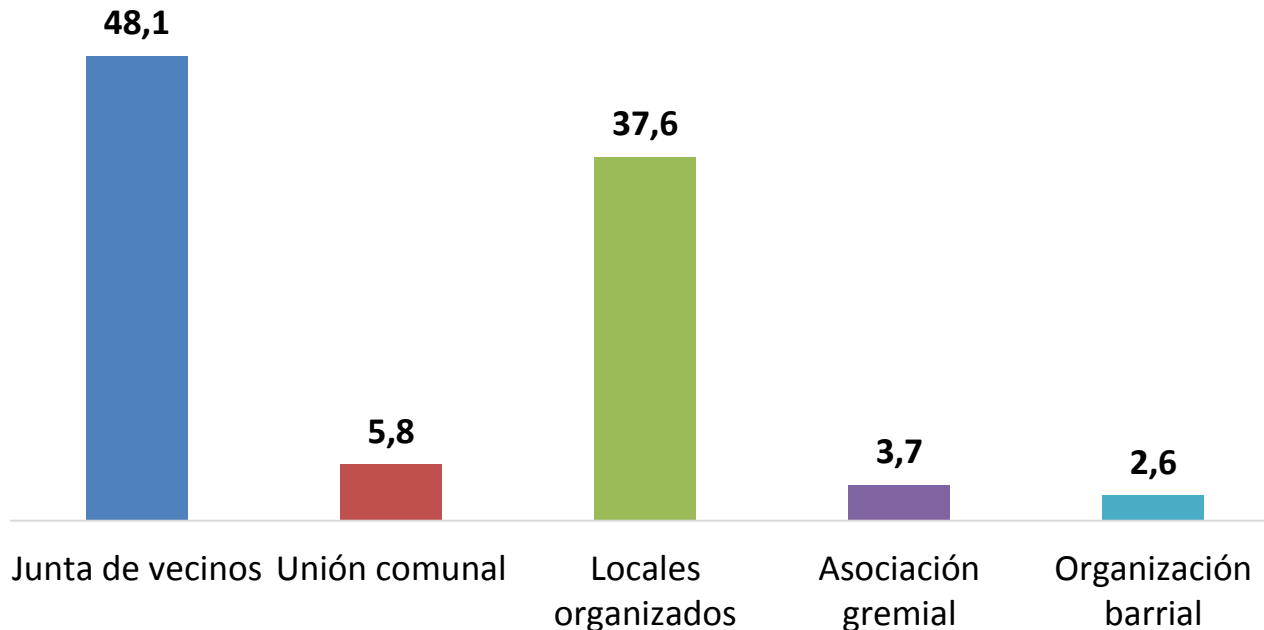


Sin embargo, existe una baja participación en este tipo de asociaciones

Hoteles y Restaurantes junto a Otros Minoristas tienen mayor nivel de participación



Juntas de vecinos y locales organizados son los tipos de asociatividad más utilizados por aquellos que sí se agrupan para combatir la delincuencia



- Mayor nivel de asociatividad en las micro y menor nivel en las grandes.
- Concepción-Talcahuano e Iquique destacan con mayor asociatividad versus Temuco y Valparaíso donde sobre el 90% no participa

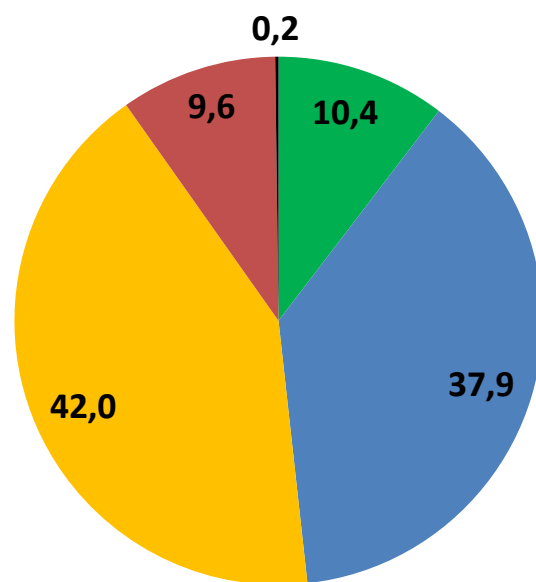
Violencia e Inseguridad

Pese a la baja en la tasa de victimización la percepción de inseguridad de los establecimientos se mantiene alta: un 51,6% considera su barrio poco o nada seguro

Nacional

%

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



Hoteles y
Restaurantes
(60% seguro)

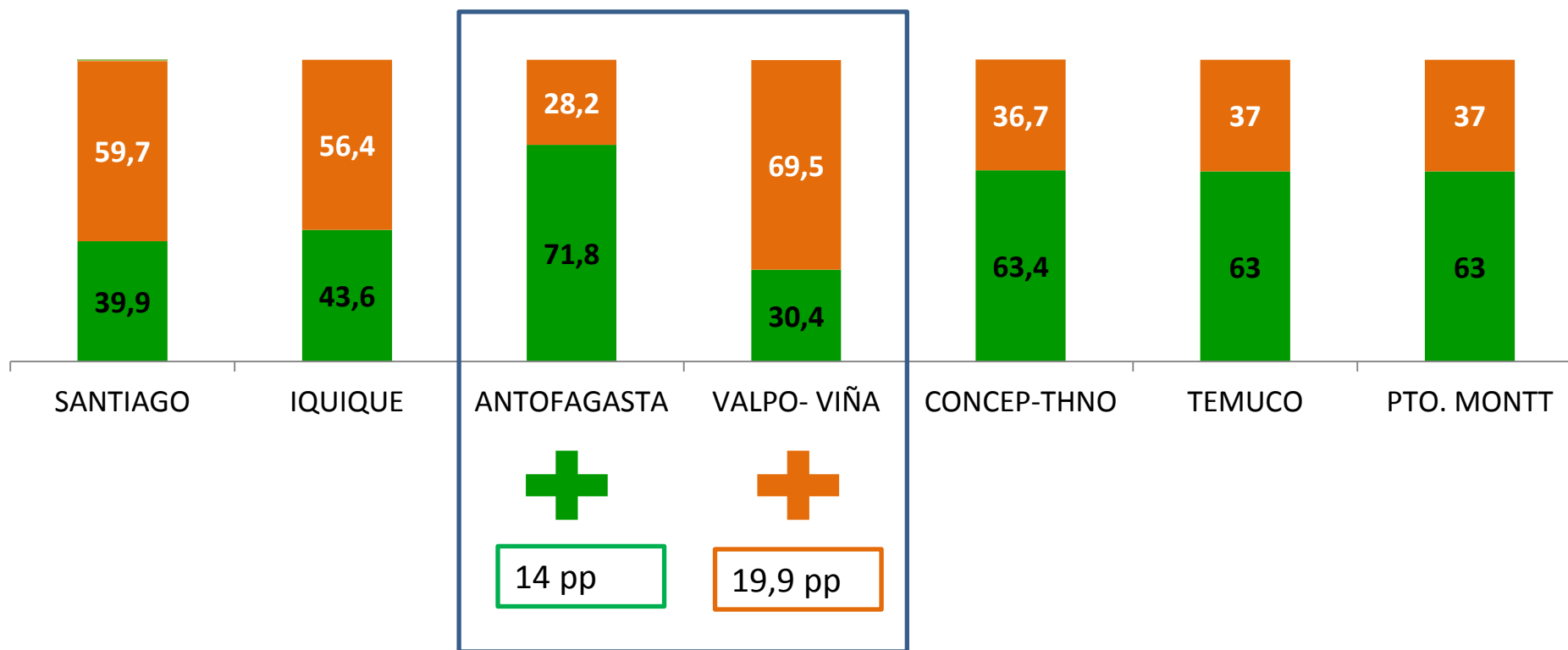


Retail
(64% inseguro)

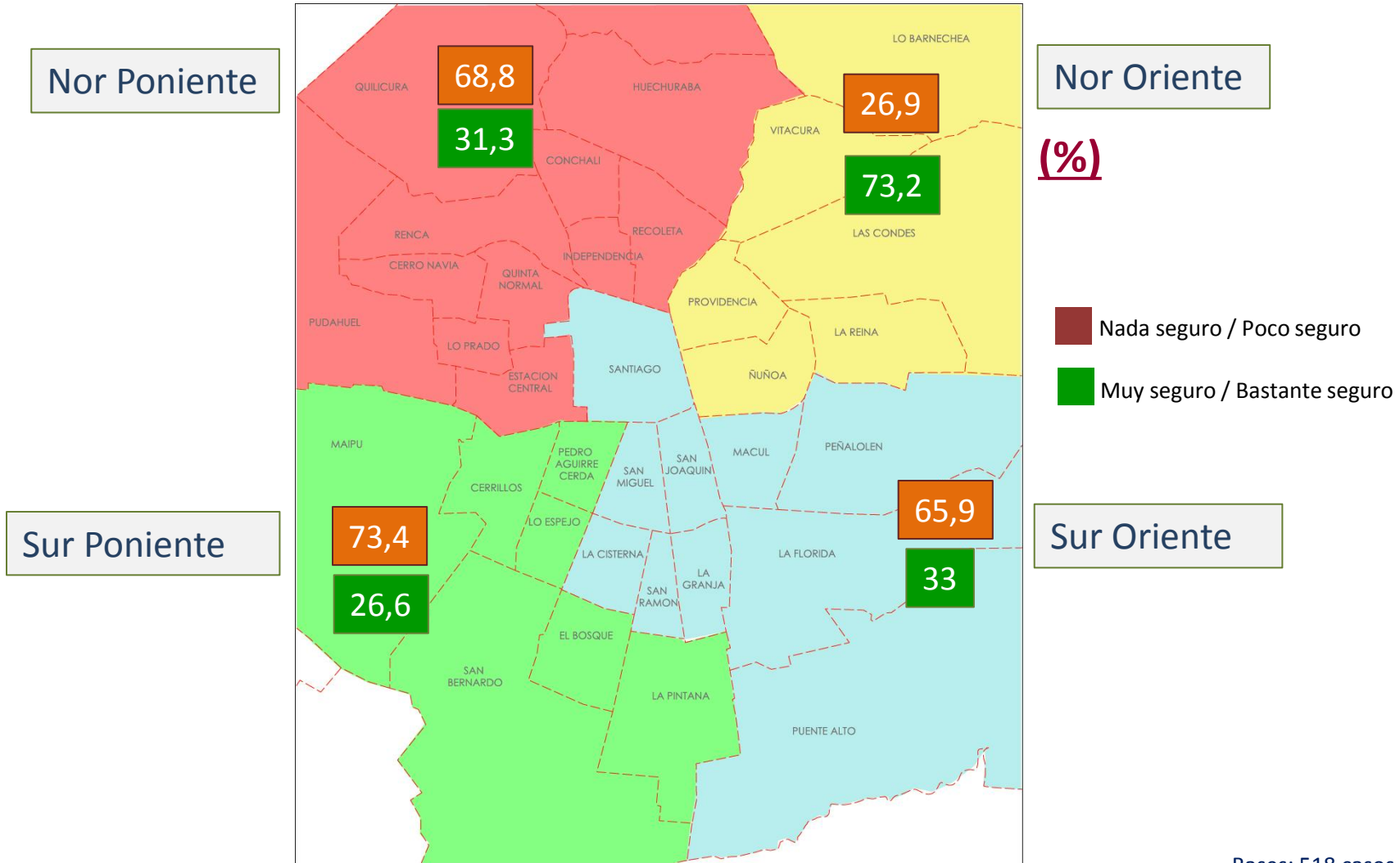
Bases: 1.222 casos

Los comerciantes de Valparaíso-Viña, Santiago e Iquique, perciben el barrio más inseguro que sus pares de Antofagasta, Puerto Montt, Temuco y Concepción-Talcahuano

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



Solo los establecimientos del sector Nor Oriente de Santiago perciben en su mayoría el barrio como seguro



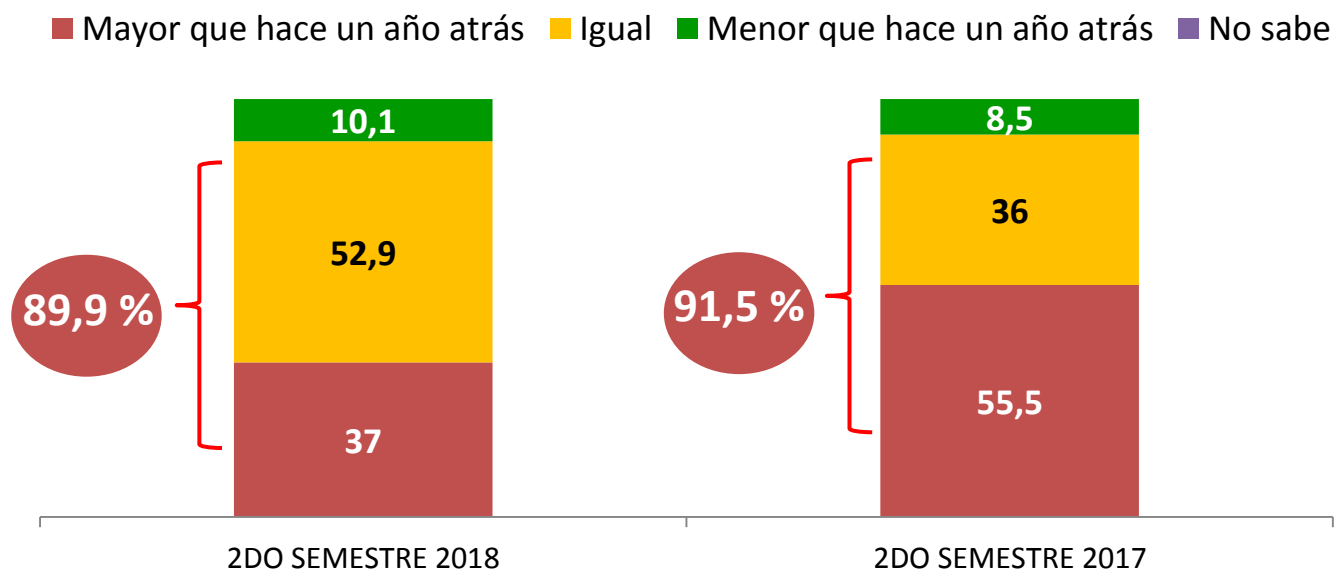
Bases: 518 casos

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

Violencia

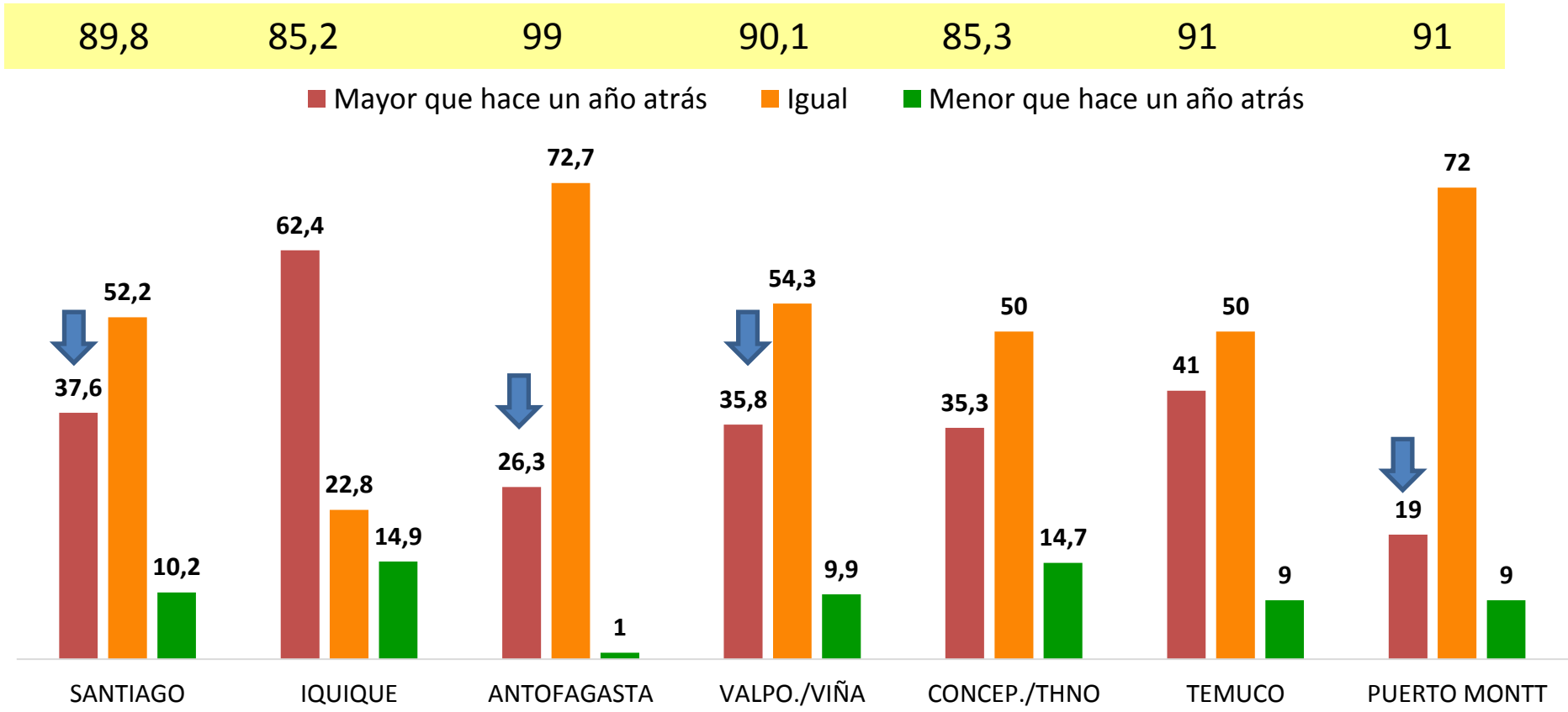
A nivel nacional, la percepción de violencia de los delincuentes se mantiene en un nivel similar respecto del segundo semestre de 2017.

Un 37% declara que el nivel de violencia de cómo atacan los delincuentes ha aumentado, y solo un 10% declara que ha disminuido



NACIONAL (%)

Respecto a igual período de 2017, se observa una caída en aquellos que dicen “mayor que hace un año” aumentando la opción de que la violencia “se mantiene”

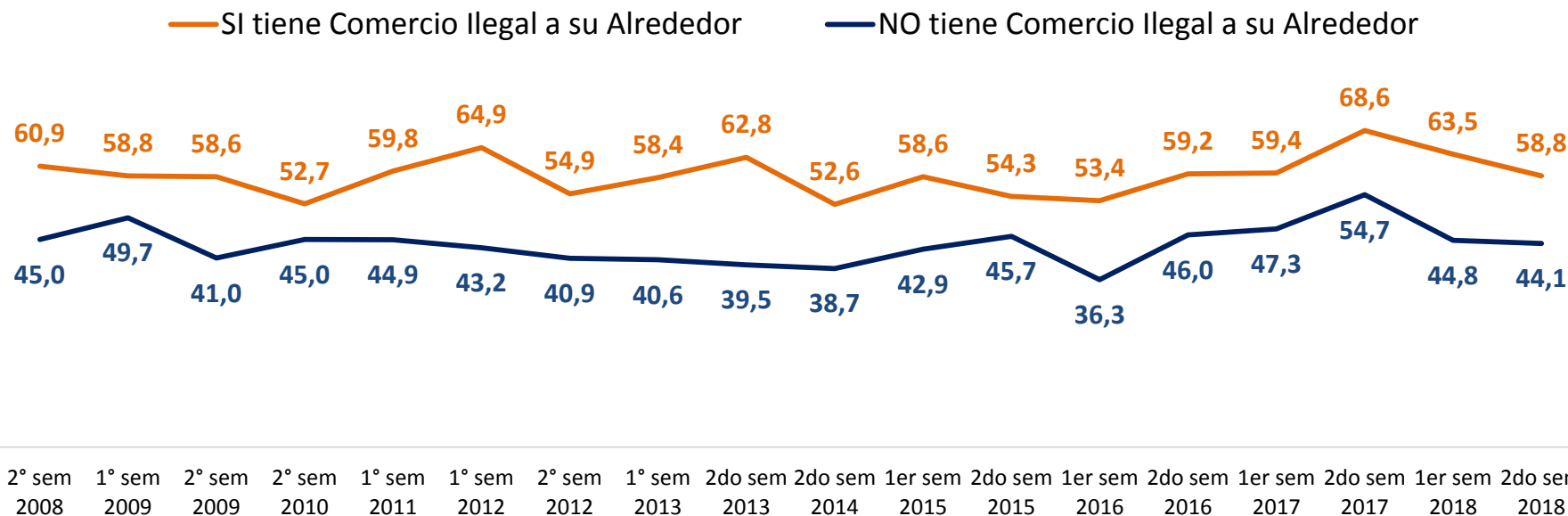


Comercio Ilegal

Un 35% de los encuestados declaran tener comercio ambulante a su alrededor

Con respecto a la tasa de victimización esta es mayor en aquellos con comercio ambulante en sus inmediaciones

Nacional
%

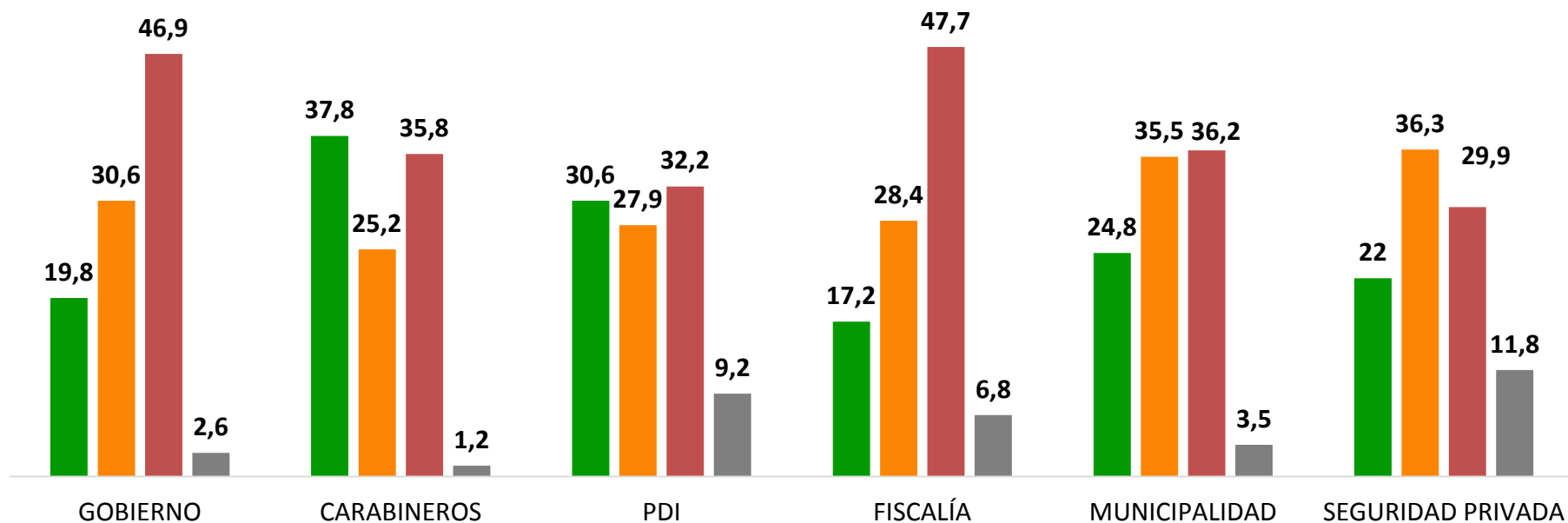


A su vez la percepción de inseguridad del barrio también es mayor en aquellos con comercio ilegal a su alrededor:
59,7% versus 47,1%

Satisfacción y Expectativas

La Fiscalía y el Gobierno, son las entidades que en su accionar presentan menor nivel de satisfacción de los comerciantes, por su parte Carabineros y PDI son los “mejor” evaluados

■ Muy satisfecho / Satisfecho
 ■ Ni satisfecho ni Insatisfecho
■ Muy Insatisfecho / Insatisfecho
 ■ No sabe / No Responde

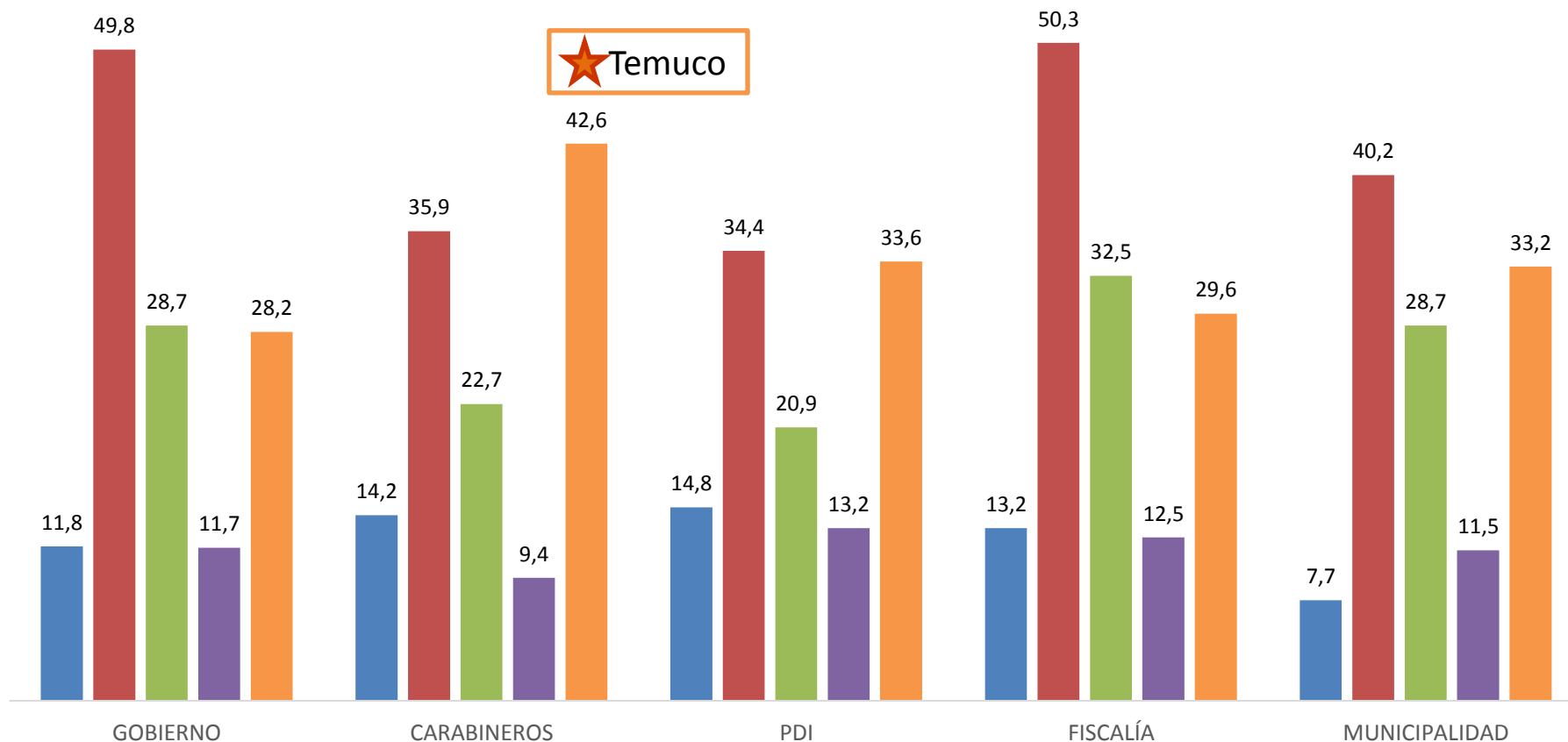


En Valparaíso/Viña se observa una mayor sensación de ineficiencia hacia los distintos organismos versus Antofagasta, Puerto Montt y Temuco que tienen menores niveles de insatisfacción

Insatisfecho/ Muy Insatisfecho %	VALPARAISO/ VIÑA DEL MAR							
	TOTAL	SANTIAGO	IQUIQUE	ANTOFAGASTA	VALPARAISO/ VIÑA DEL MAR	CONCEPCION/ TALCAHUANO	TEMUCO	PUERTO MONTT
Gobierno	47	57	33	13	68	49	27	26
Carabineros	36	44	20	7	64	29	24	16
PDI	32	38	21	7	66	27	10	15
Fiscalía	48	57	35	14	69	44	31	35
Municipalidad	36	45	37	9	66	21	16	17
Seguridad Privada	30	38	23	4	66	13	10	10

Protocolos administrativos ineficiente y falta de dotación son, según los establecimientos, las principales falencias de las distintas instituciones

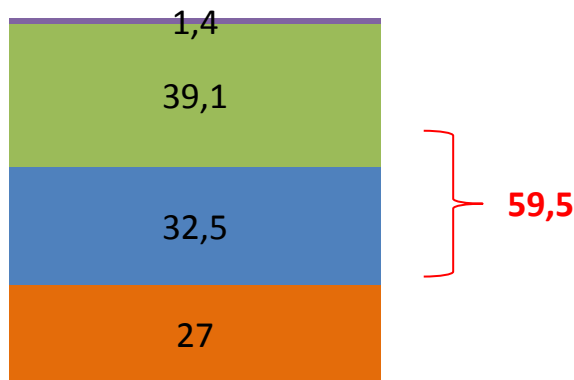
- Engorrosos procedimientos en terreno
- Falta de Capacitación en los procedimientos
- Poca dotación de personal capacitado
- Protocolos administrativos ineficientes
- Insuficiente Tecnología adecuada



Cerca de un 40% espera que la delincuencia disminuya levemente, por debajo de las expectativas del semestre anterior, y aumenta en casi diez puntos porcentuales aquellos que no ven cambios en el escenario actual

Expectativas de la delincuencia para los próximos seis meses

- no sabe/no responde
- disminuyan
- se mantengan
- aumenten



- 2do semestre 2017 → el **60%** de los comerciantes esperaba que la delincuencia en el comercio disminuyera en el 1er semestre 2018.
- 1er semestre 2018 → el **42,8%** de los comerciantes esperaba que la delincuencia en el comercio disminuyera en el 2do semestre 2018.
- 2do semestre 2018 → el **39%** de los comerciantes espera que la delincuencia en el comercio disminuya en el 1er semestre 2019.

Conclusiones

- A nivel Nacional, la victimización del comercio disminuyó en 10 puntos respecto del segundo semestre de 2017 año en que se disparó el resultado, por lo que se vuelve a los niveles previos.
- Se observa que la victimización del comercio se ha mantenido en niveles similares en las 19 mediciones realizadas, donde el promedio de victimización del comercio alcanza 49,1%.
- Se mantienen las altas tasas de re victimización.
- Pese a registrarse una baja en la victimización, la sensación de inseguridad se mantiene alta al igual que la percepción de violencia con que atacan los delincuentes
- En términos de denuncia, se observa un comportamiento similar a lo observado en la medición anterior, donde 6 de cada 10 comerciantes hace denuncia, y de aquellos que denuncian un 68,1% no obtiene los resultados esperados.
- Baja satisfacción hacia los entes públicos en tema de delincuencia, sobre todo Fiscalía y Gobierno, destacando diferencias según ciudad.
- En cuanto a expectativas para los próximos 6 meses, la mayor parte de los comerciantes (59,5%) sienten que la delincuencia seguirá igual o mayor, condición que es levemente mayor en Santiago (60,7%).
- Se ve una oportunidad en la asociatividad como medida para atacar la delincuencia:
 - Necesidad de liderazgos que hagan que esto ocurra.

MUCHAS GRACIAS

“Victimización del comercio”

-Décimo Novena Medición-

-Segundo Semestre 2018-

Distribución de la muestra

TIPO DE NEGOCIO	MUESTRA	%	UBICACIÓN DEL NEGOCIO	MUESTRA	%
Tienda por Departamento	14	1,15	Centro Comercial	135	11,0
Supermercado	59	4,83	Barrio o comercio vecinal	261	21,4
Farmacia	52	4,26	Sector periférico o industrial	24	2,0
Compra y Venta de Automóviles	63	5,16	Calle principal	720	58,9
Otro negocio por menor (MINORISTAS)	643	52,62	En su casa	79	6,5
Estación de Servicio	26	2,13	Otro	3	0,2
Hotel	104	8,51			
Restaurante	253	20,70			
Empresa de Logística	8	0,65			
CIUDAD			TAMAÑO DEL NEGOCIO	MUESTRA	%
Santiago	521	42,6	Micro	623	51,0
Iquique	101	8,3	Pequeño	274	22,4
Antofagasta	99	8,1	Mediano	190	15,5
Valparaíso/Viña del Mar	150	12,3	Grande	135	11,0
Concepción / Talcahuano	151	12,4			
Temuco	100	8,2			
Puerto Montt	100	8,2			
AREAS DE SANTIAGO			CARGO DEL ENTREVISTADO	MUESTRA	%
NOR-ORIENTE	108	20,8	Dueño/ Socio	478	39,1
NOR PONIENTE	131	25,3	Administrador	321	26,3
SUR-ORIENTE	185	35,7	Encargado de local	337	27,6
SUR PONIENTE	94	18,1	Otro	86	7,0