

XIX Encuesta de Victimización del Comercio, segundo semestre 2018:

## Victimización del comercio cae 10 puntos, pero sensación de inseguridad se mantiene alta

- Si se compara con el resultado de la medición del segundo semestre 2017 (59,3%), la baja es significativa y muestra una importante diferencia en los períodos estudiados. Sin embargo, y respecto de la primera mitad del 2018, cae solo 3,3 puntos porcentuales.
- Al comparar los resultados con información histórica, 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%.
- Las ciudades de Concepción-Talcahuano, Santiago y Viña del Mar-Valparaíso, superan el índice nacional de victimización con 58%, 53,9% y 50,3%, respectivamente. Por el contrario, se ubica Antofagasta con 32,3%, con el menor índice de victimización.
- Según la Decimonovena Encuesta de Victimización del Comercio de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo (CNC), el Gobierno y la Fiscalía son los organismos con menor nivel de satisfacción en su accionar para enfrentar la delincuencia. En el otro extremo, se sitúa Carabineros de Chile.

**Santiago, miércoles 24 de abril de 2019.** Un 49,1% de los establecimientos comerciales, hoteles y restaurantes del país fueron víctimas de uno o más delitos durante el segundo semestre de 2018, según la XIX Encuesta de Victimización del Comercio, realizada por la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC).

El resultado del sondeo, que se realizó entre el 12 de febrero y el 28 de marzo de 2018, a 1.222 establecimientos de Iquique, Antofagasta, Viña del Mar-Valparaíso, Gran Santiago, Concepción-Talcahuano, Temuco y Puerto Montt, da cuenta de una baja de 10 puntos porcentuales respecto del segundo semestre 2017 y una caída de 3,3 puntos porcentuales si se compara con el primer semestre 2018 (52,4%). En el caso de regiones, se ubicó en 45,8%; 11,4 puntos porcentuales menos que en el segundo semestre 2017.

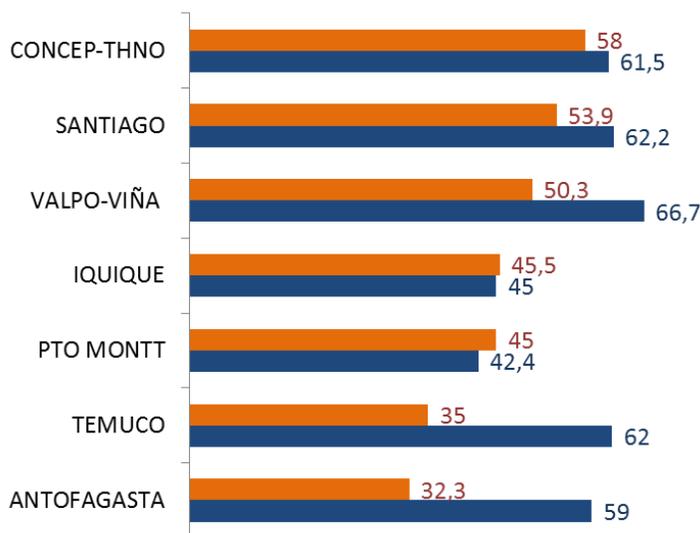
Los establecimientos de Concepción-Talcahuano (58%), Gran Santiago (53,9%) y Viña del Mar-Valparaíso (50,3%) son los que reportan mayor nivel de victimización. Aunque, en el caso de este último, registra un baja significativa de 16 puntos porcentuales respecto de igual período 2017. Temuco y Antofagasta siguen esta misma línea y marcan bajas significativas, ubicándose como las dos ciudades con menores tasas de victimización de las regiones medidas por la encuesta.

Por su parte, en Iquique y Puerto Montt este indicador se mantuvo en niveles similares al segundo semestre de 2017 con un alza marginal en cada una de ellas.

### Tasa de Victimización del Comercio



### Tasa de Victimización por Ciudad



Tal como ha ocurrido en sondeos anteriores, el Retail (tiendas por departamentos, supermercados y farmacias) es el rubro más victimizado, con una tasa de 92%, aunque de igual manera reportó una baja de 5,6 puntos respecto a la medición de igual semestre en 2017. Le siguen Minoristas (otros negocios por menor) y Otros (Compra y venta de automóviles, empresas de logística, estaciones de servicio) con un 45,4% y de cerca, el sector Hoteles y Restoranes con un 42,3%.

El delito y/o falta con mayor ocurrencia es el hurto hormiga (20,9%); seguido del hurto (19,4%); delito económico (14,3%), rayados (8,7%) y robo con violencia (6,9%). A su vez, el Retail es

el sector donde se registra la mayor cantidad de estos delitos por sobre los otros rubros, existiendo una alta incidencia del hurto hormiga (72,8%) y hurto (56%).

Los delitos que tienen una alta tasa de revictimización durante el primer semestre de 2018, con ocurrencia de más de una vez, fueron hurto hormiga (89%), seguido por el rayado no autorizado (74,5%), hurto (65,8%), delito económico (58,8%) y robo de vehículos (56,3%). Cabe destacar que el robo con violencia también tiene un porcentaje alto de revictimización de 47,6%.

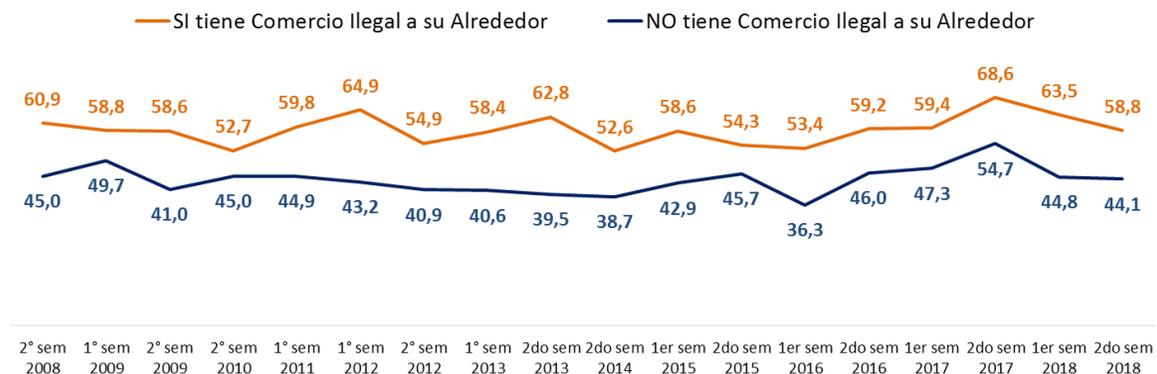
Por otra parte, la mayoría de los encuestados, de manera transversal en los rubros, opina que sería de ayuda la adopción de medidas conjuntas entre vecinos y comerciantes (asociatividad) para reducir la delincuencia. Sin embargo, sobre el 80% no participa en ningún tipo de organización, donde las Mipymes presentan mayor participación y asociatividad que las empresas grandes.

Concepción-Talcahuano e Iquique destacan por mayor asociatividad entre los comerciantes. En la vereda opuesta, se encuentra Temuco y Valparaíso-Viña, donde sobre el 90% de los encuestados declara no participar en nada. En el sector Minoristas, tanto como en el sector Turismo, se apreciará mayor tendencia a asociarse, mientras que el sector definido como Otros (estación de servicio, logística y compraventa de autos) presentan menos niveles de espacios colaborativos.

## COMERCIO ILEGAL Y VICTIMIZACIÓN

El 35,4% de los comerciantes, reporta presencia de comercio ilegal en la cercanía de sus negocios, factor que se acentúa principalmente en el retail (92%) y, en comercios o tiendas grandes (75,6%). Al igual que en mediciones anteriores, la presencia de comercio ilegal, tendría directa incidencia en la Victimización del comercio, donde el 58,8% de los comerciantes que reportan presencia de comercio ilegal en las cercanías, ha sido víctima de algún delito o falta, condición que se mantiene en niveles similares respecto del segundo semestre 2017 (59,4%).

### Tasa de Victimización



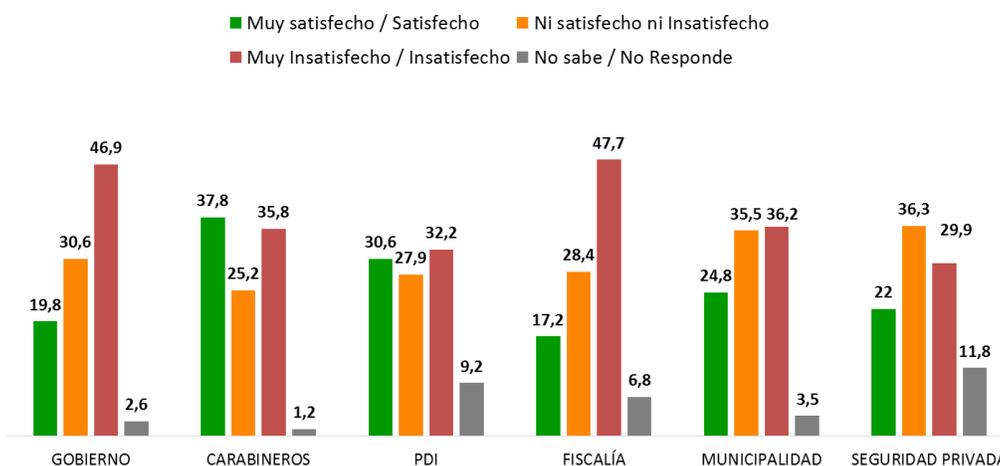
## SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS

Según los comerciantes encuestados, las entidades que en su accionar presentan menor nivel de satisfacción a la hora de enfrentar a la delincuencia son la Fiscalía (47,7%), el Gobierno (46,6%) y los municipios (36,2%). Por el contrario, Carabineros (37,8%) es percibido por los encuestados con un mayor nivel de satisfacción en su accionar junto con la PDI (30,6%).

A juicio de los comerciantes, la principal falencia del Gobierno y de la Fiscalía es La ineficiencia de los protocolos. Por otra parte, los comerciantes critican que Carabineros tiene poca dotación de personal para enfrentar la delincuencia.

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%). Comparativamente, se observa que las expectativas de los comerciantes sobre el nivel de delincuencia respecto del semestre futuro van decreciendo, ya que el segundo semestre del 2017 era de 60%, el primer semestre 2018 era de 42,8% y el segundo semestre del mismo año, llegó a 39%.

### Satisfacción respecto al accionar frente a la delincuencia



## DENUNCIAS

En términos de denuncia, se observa un comportamiento similar a lo observado en la medición anterior, donde 6 de cada 10 comerciantes (61,5%) opta por no denunciar los delitos o faltas que les afectan, siendo los minoristas quienes reportan menor nivel de denuncia (71,3%).

Por otra parte, 1 de cada 4 comerciantes (24,5%) declara haber denunciado cada vez que fue victimizado, donde los comerciantes del retail los que más denuncian (37,4%).

Las principales barreras que frenan las denuncias se relacionan con la baja cuantía de los robos (55,9%); no confía o es perder el tiempo (41,6%); no tiene pruebas/testigos (23,1%); no tiene tiempo (16,7%); y encuentra que es un trámite engorroso y burocrático (12,6%)

Consecuentemente con lo observado en mediciones pasadas, la baja tasa de denuncia sería producto de los resultados obtenidos en este trámite, donde el 68,1% de los comerciantes que ha optado por denunciar, declara no haber obtenido los resultados que esperaba.

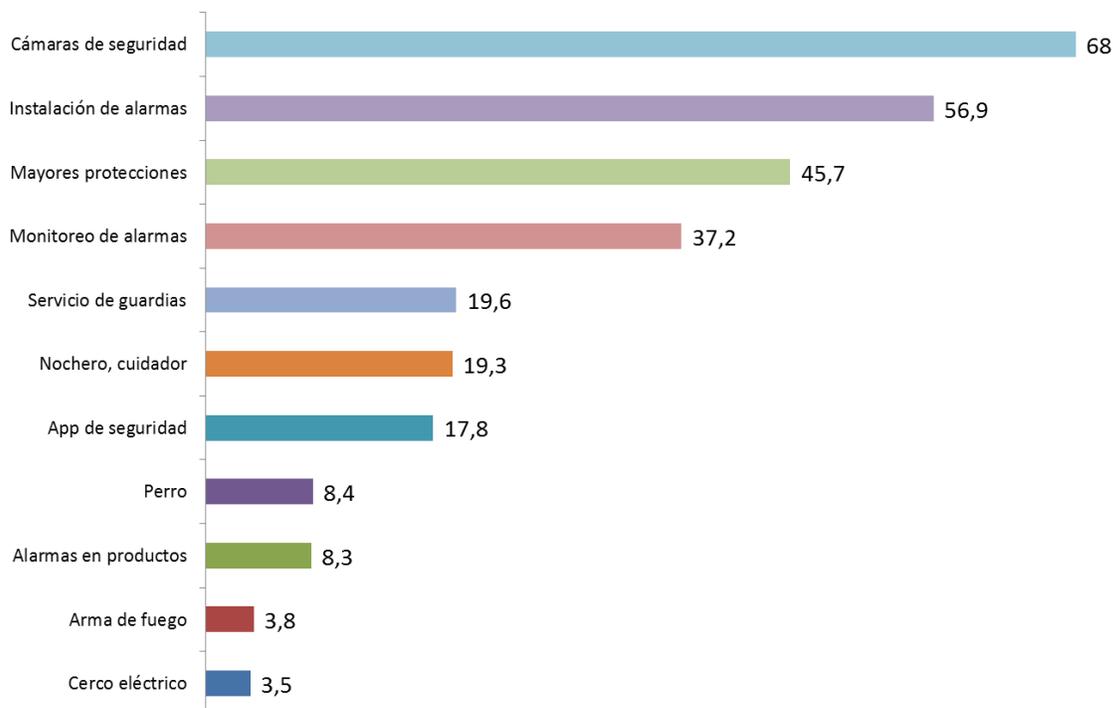
## MEDIDAS DE SEGURIDAD

Cámaras de seguridad (68%), Instalación de Alarmas (56,9%), Mayores Protecciones (45,7%) y Monitoreo de Alarmas (37,2%), son las principales medidas de seguridad que declaran poseer los comerciantes en esta medición. En promedio los establecimientos tienen 3 medidas de seguridad, llegando las grandes tiendas a tener hasta 6 medidas distintas en sus establecimientos.

Respecto de los principales efectos de los delitos en el comercio, un 75% de los encuestados dijo que lo principal era la interrupción de la actividad comercial, mientras que, en segundo lugar, se encuentra la baja moral en los trabajadores (74,8%). Por otra parte, la postergación de inversiones en el negocio (48,4%) y el daño a la imagen del negocio (41,3%), están en tercer y cuarto lugar respectivamente.

Al igual que en ediciones anteriores, las cámaras de seguridad (84,7%); instalación de alarmas (84,3%) y mayores protecciones (84%), son las medidas de seguridad percibidas con mayor eficiencia. Al contrario, se ubican las armas de fuego con 5% de eficiencia. Comienza a aparecer también el uso de Apps de seguridad sobre todo en los establecimientos de mayor tamaño con mayor conocimiento tecnológico.

**Medidas de Seguridad que poseen los establecimientos**



## VIOLENCIA E INSEGURIDAD

Como se ha observado en mediciones pasadas, los barrios donde están emplazados los negocios, son inseguros para la mayor parte de los comerciantes (51,6%), condición que disminuyó en 1,1 puntos porcentuales respecto del segundo semestre 2017 (52,7%). Por el contrario, un 48,3% opinó que el barrio donde está su establecimiento es “bastante” y “muy seguro”.

En el Retail y Otros (compra y venta de Automóviles, estaciones de servicio, empresas de logística) prevalecen las percepciones de mayor inseguridad, con un 64% y 56,7%, respectivamente.

En términos regionales, los comerciantes de Valparaíso-Viña (69,5%), Santiago (59,7%) e Iquique (56,4), perciben mayor inseguridad en los barrios donde están ubicados. En el otro extremo, un 71,8% de los comerciantes de Antofagasta perciben más seguro el barrio donde se ubican sus negocios.

A nivel nacional, la percepción de la violencia de los delincuentes (igual o mayor que un año atrás) se ha mantenido en los últimos años, alcanzando 89,9%. Un 37% declara que el nivel de violencia de como atacan los delincuentes ha aumentado y solo un 10% declara que ha disminuido

### Percepción de Inseguridad respecto al barrio donde se ubica el negocio

