

Informe

“Victimización del comercio”

Décimo cuarta medición

-Primer Semestre 2016-

Objetivo General

Determinar el nivel de victimización del comercio en los principales centros urbanos del país - en el primer semestre de 2016- y analizar comparativamente los resultados con nuestra 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 **1.203** entrevistas, segmentadas por ciudad de la siguiente forma:

TOTAL	Santiago	Iquique	Antofagasta	Valpo-Viña	Concep-Thno	Temuco	Puerto Montt
1203	500	100	99	150	149	101	104

- 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	1,2
Supermercado	60	5
Farmacia	52	4,3
Compra y Venta de Automóviles	63	5,2
Otro negocio por menor	621	51,6
Estación de Servicio	24	2
Hotel	105	8,7
Restaurante	252	20,9
Empresa de Logística	12	1

CIUDAD	MUESTRA	%
Iquique	100	8,3
Antofagasta	99	8,2
Valparaiso/Viña del Mar	150	12,5
Concepción / Talcahuano	149	12,4
Temuco	101	8,4
Puerto Montt	104	8,6

AREAS DE SANTIAGO	MUESTRA	%
NOR-ORIENTE	94	7,8
NOR PONIENTE	120	10,0
SUR-ORIENTE	196	16,3
SUR PONIENTE	90	7,5

UBICACIÓN DEL NEGOCIO	MUESTRA	%
Centro Comercial	131	10,9
Barrio o comercio vecinal	303	25,2
Sector periférico o industrial	19	1,6
Calle principal	680	56,5
En su casa	70	5,8

TAMAÑO DEL NEGOCIO	MUESTRA	%
Micro	546	45,4
Pequeña	279	23,2
Mediana	203	16,9
Grande	175	14,5

CARGO DEL ENTREVISTADO	MUESTRA	%
Dueño / socio	508	42,2
Administrador	179	14,9
Encargado de local	471	39,2
Otro	45	3,7

Metodología

Trabajo de campo ➔ Entre el 16 de agosto y el 28 de septiembre de 2016

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

		N° CASOS
Tienda por Departamento	RETAIL	14
Supermercado		60
Farmacia		52
Empresa de Logística	OTROS	12
Compra y Venta de Automóviles		63
Estación de Servicio		24
Hotel	HOTELES Y RESTAURANTES	105
Restaurante		252
Otro negocio por menor	MINORISTAS	621

Dado que el estudio fue distribuido proporcionalmente al universo que representan, los resultados no fueron ponderados.

- **Faltas o Delitos**

ocurridos en el 1er semestre de 2016

Descripción de faltas o delitos

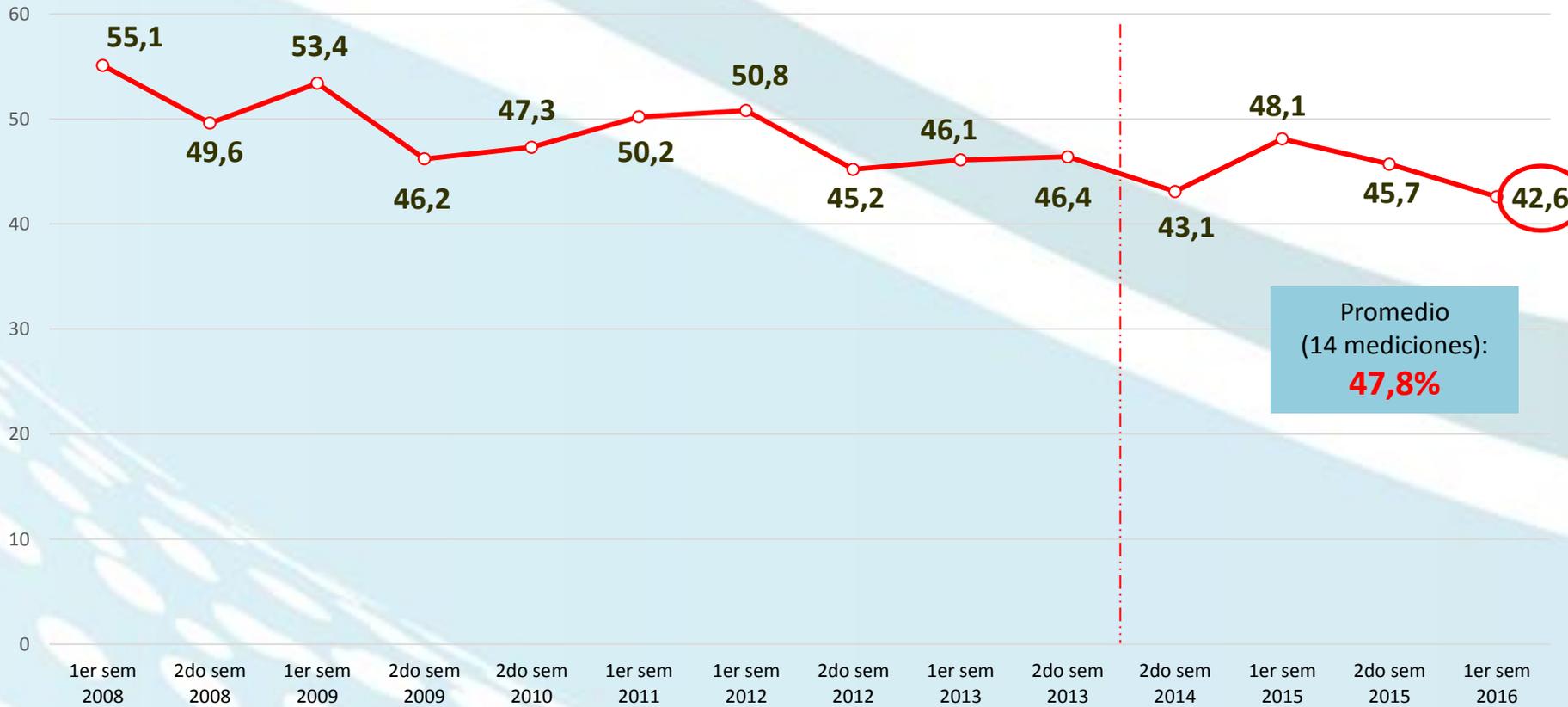
- Para determinar el nivel de victimización y facilitar la comprensión de cada acto delictivo, los entrevistados fueron expuestos al siguiente listado y descripción de faltas o delitos:

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 media UTM.
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).
D	ROBO DE VEHICULO	Apropiación de un vehículo motorizado, sin la voluntad de su dueño. Este puede producirse con o sin violencia en las personas.
E	ROBO DE ACCESORIO DE VEHICULOS	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
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.
G	RAYADO NO AUTORIZADO	Dibujo, escritura y/o pintura materializados sobre una superficie sin la autorización correspondiente.

Victimización Histórica - Incluye 3 nuevas ciudades

% Declaran haber sido víctima de algún delito o falta

Menciona SI



Bases (*)	601	604	611	603	604	604	609	605	609	605	1.214	1.203	1.200	1.203
-----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-------	-------	-------

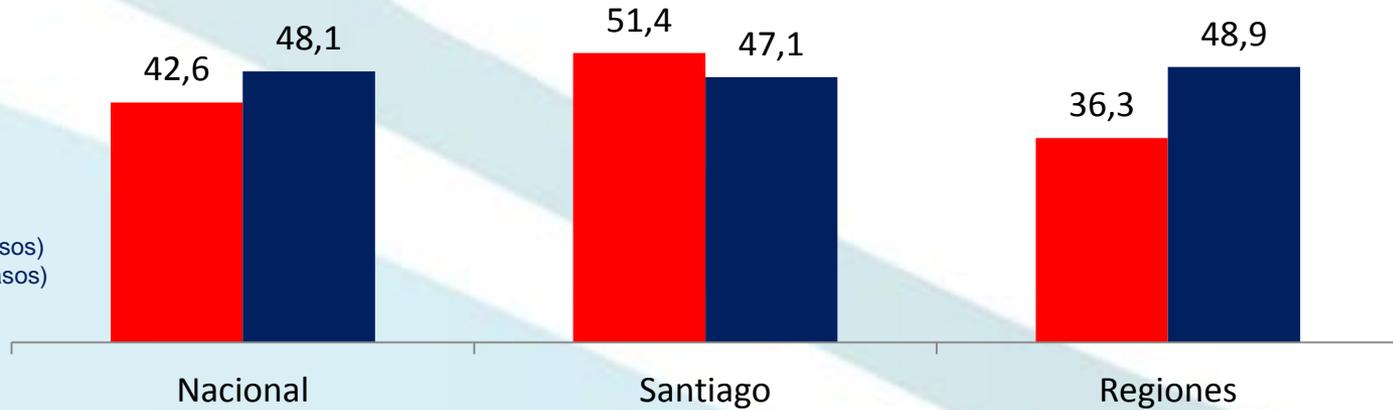
¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 1er semestre de 2016?

Nivel de Victimización – 2016 v/s 2015

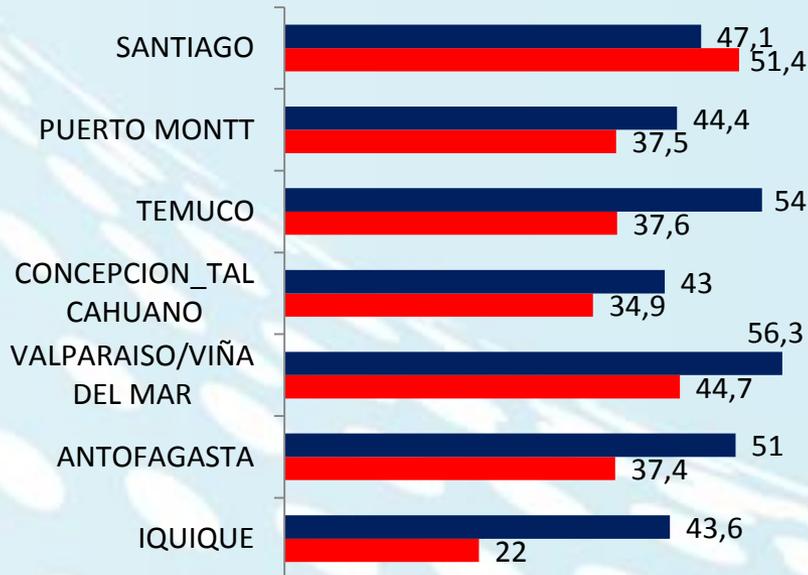
■ 1er Sem. 2016 ■ 1er sem 2015

Nacional (%)

Bases:
1er sem. 2016 (1.203 casos)
1er sem. 2015 (1.203 casos)



Por ciudad (%)



Por rubro (%)

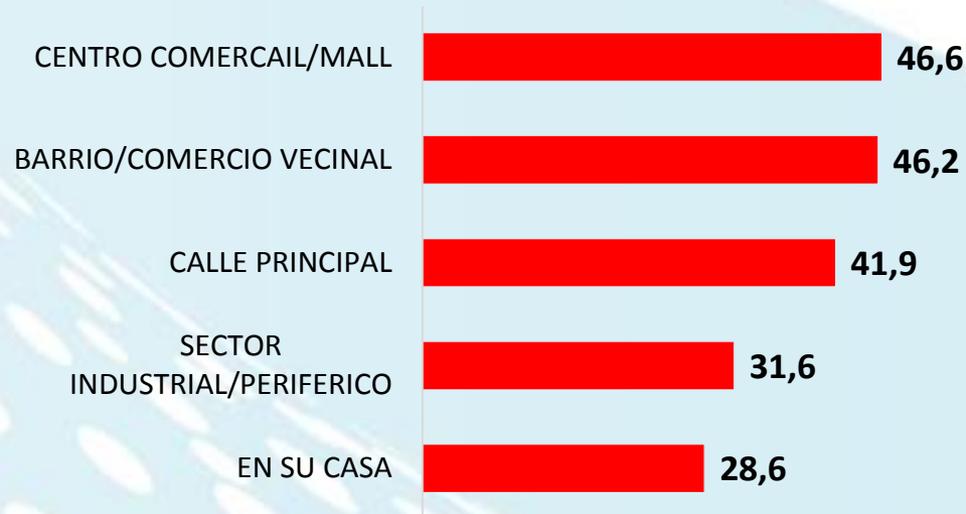


Bases:
1er sem. 2016 (1.203 casos)
1er sem. 2015 (1.203 casos)

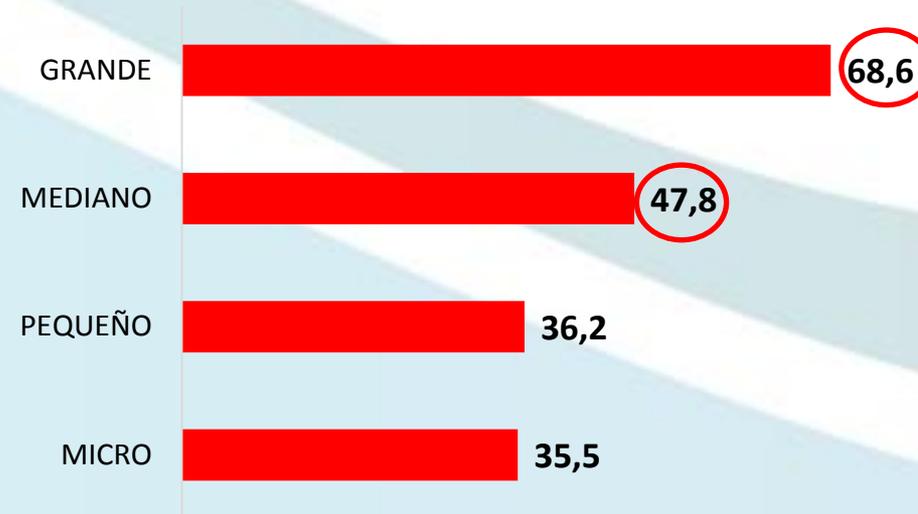
Nivel de Victimización

¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 1er semestre de 2016?

UBICACION DEL NEGOCIO (%)



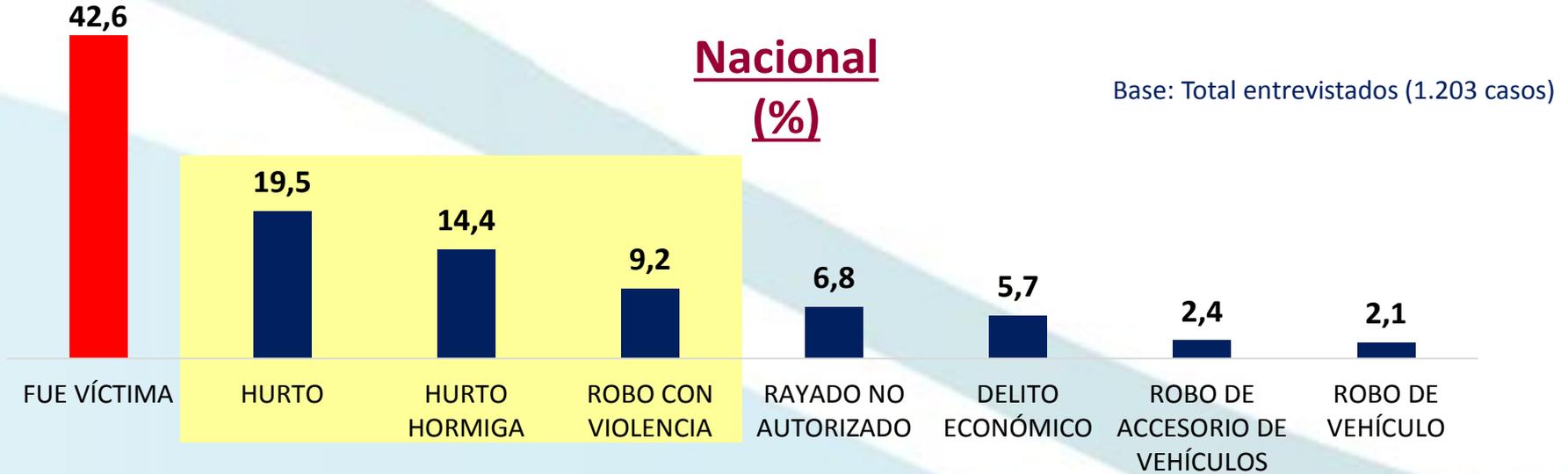
TAMAÑO DEL NEGOCIO (%)



Base: Declaran haber sido víctima de algún delito o falta (512 casos)

Tipos de Delitos o Faltas

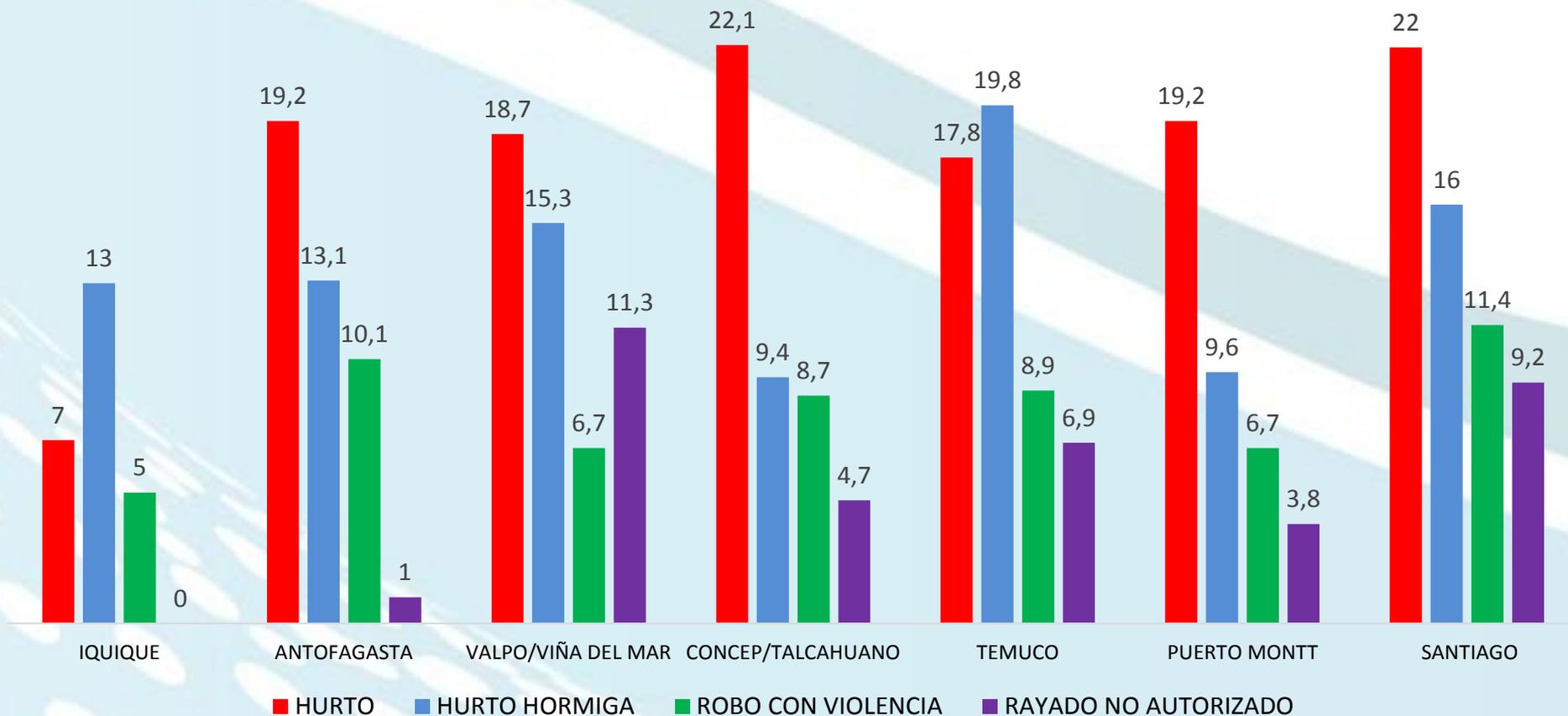
Tipos de delitos o faltas



¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 1er semestre de 2016?

Tipos de delitos o faltas – por ciudad

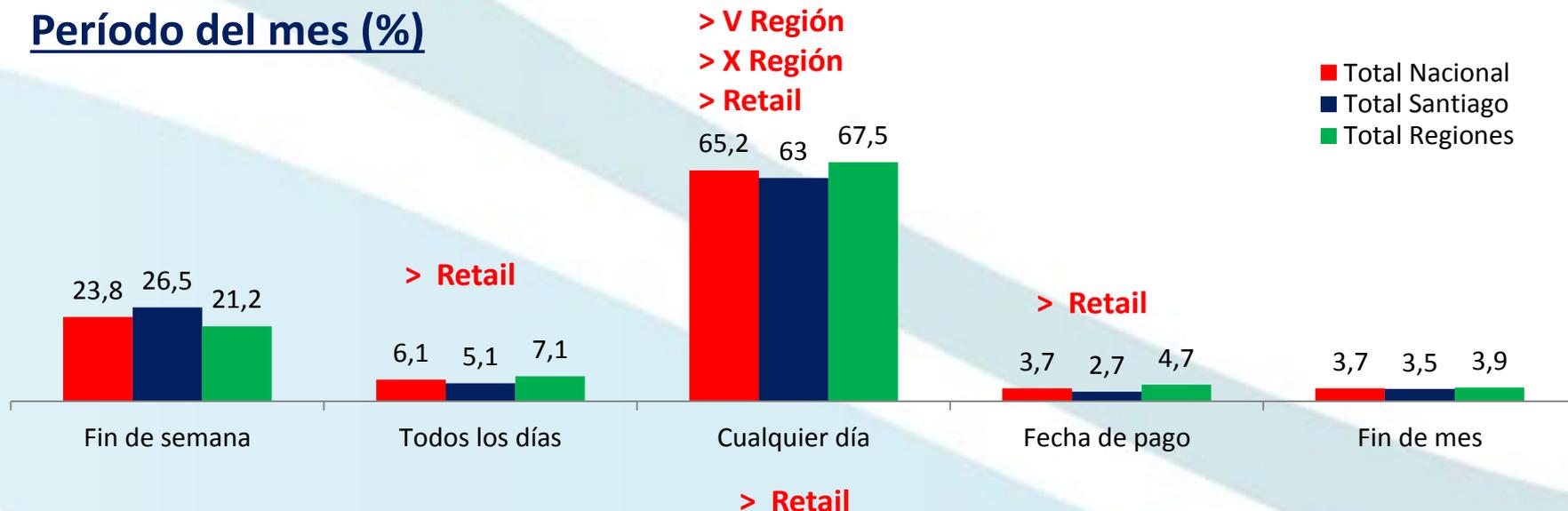
% Declaran haber sido víctima de algún delito o falta



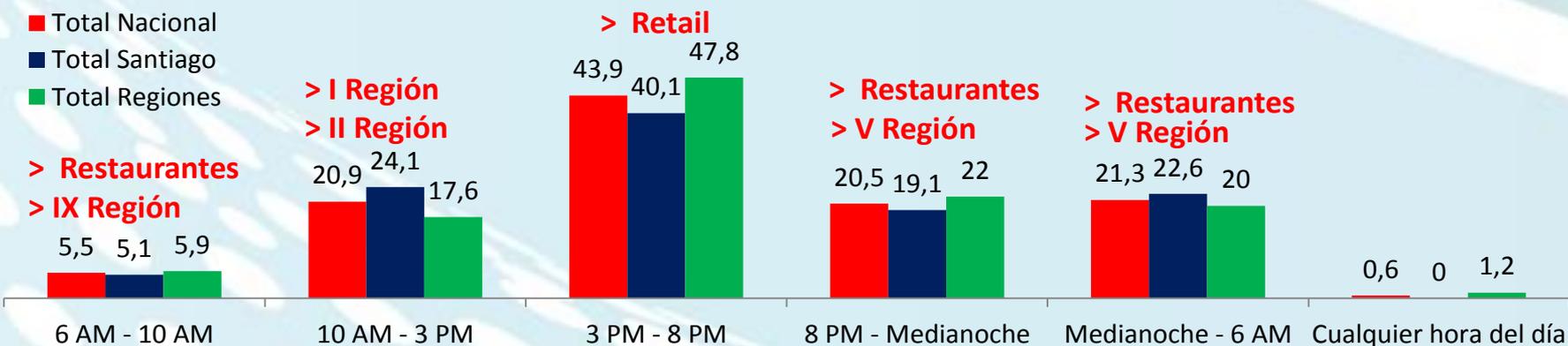
¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 1er semestre de 2016?

Ocurrencia de los delitos o faltas

Período del mes (%)



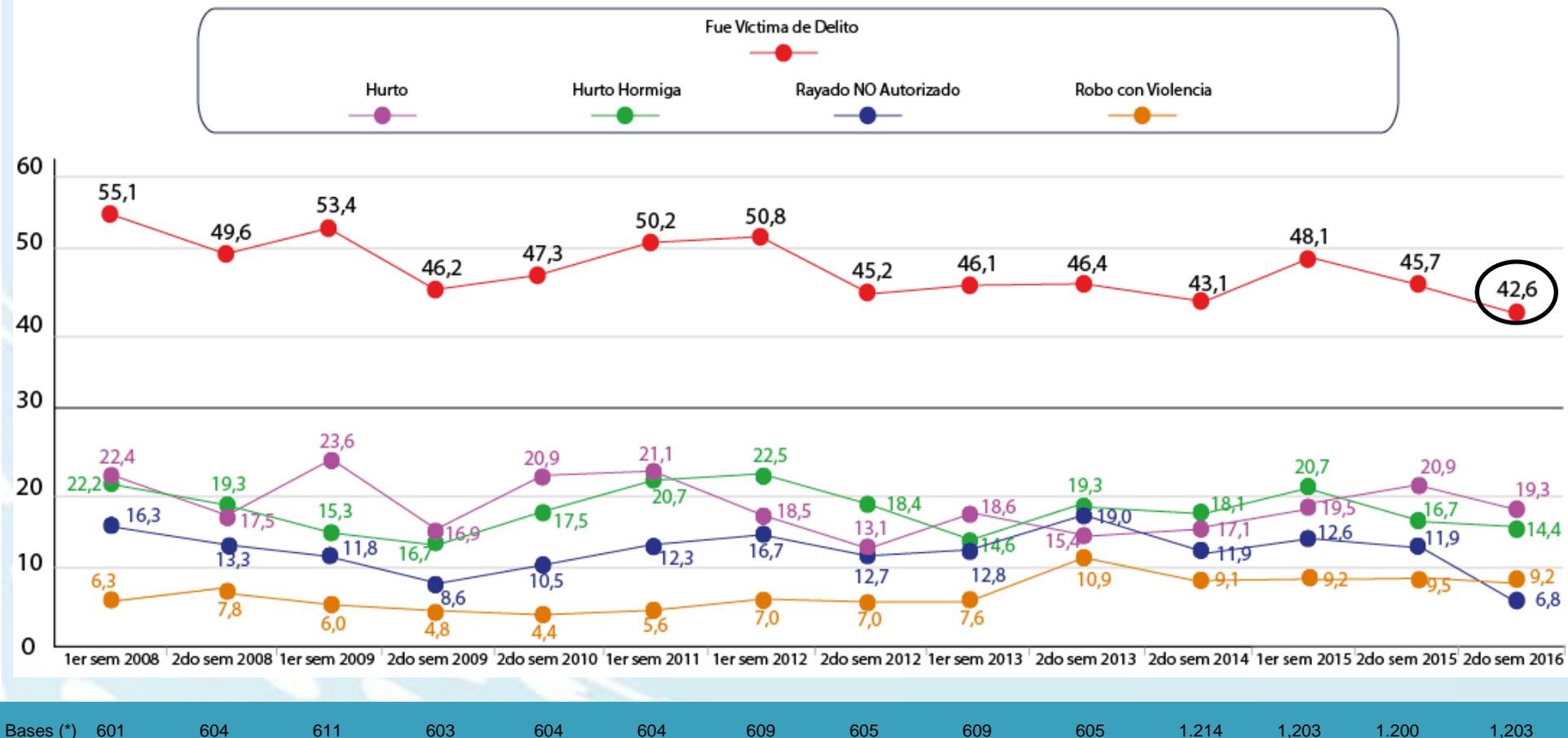
Hora del día (%)



¿En qué periodo del mes / a qué hora ocurrieron la mayor parte de las veces estos delitos o faltas?

Tipos de delitos o faltas – histórico

% Declaran haber sido víctima de algún delito o falta



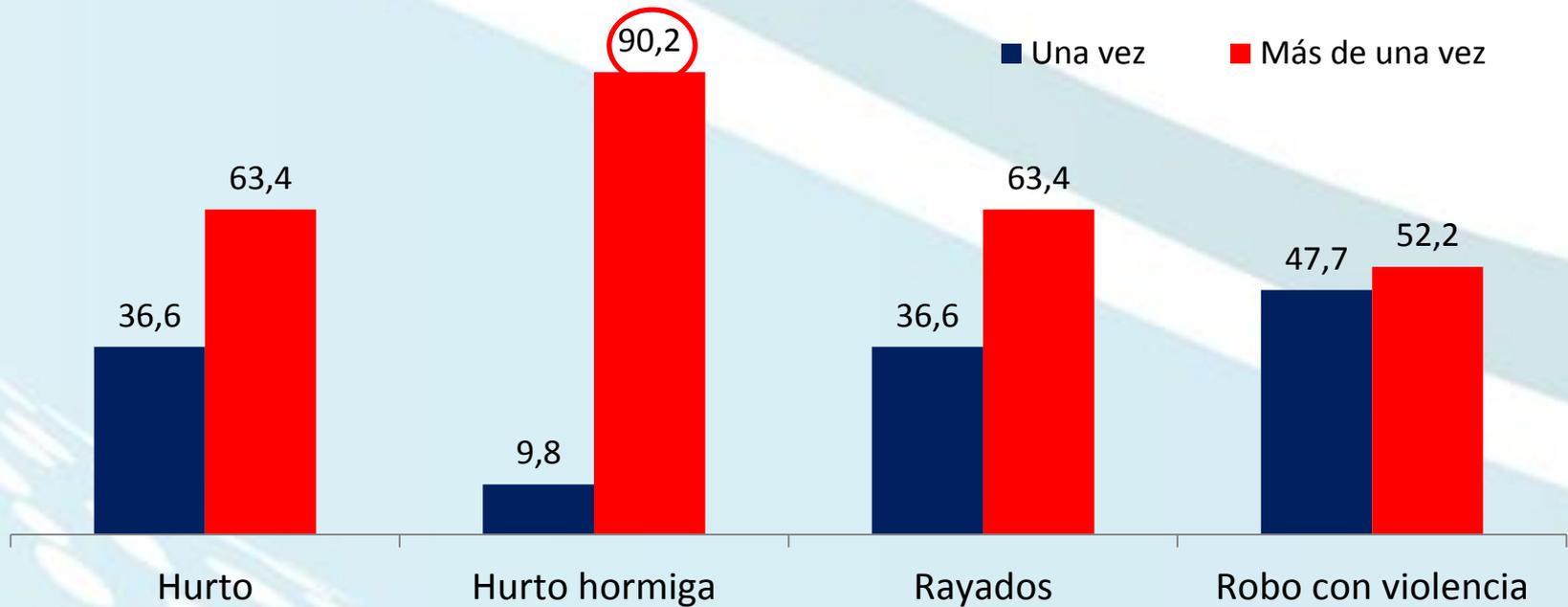
¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 1er semestre de 2016?

Re-victimización

Re-Victimización (1er semestre 2016)

Fueron víctima de algún delito o falta

NACIONAL
(%)



¿Cuántas veces fue víctima de (cada delito)?

Re-Victimización (1er semestre 2016)

Fueron víctima de algún delito o falta

NACIONAL
(%)

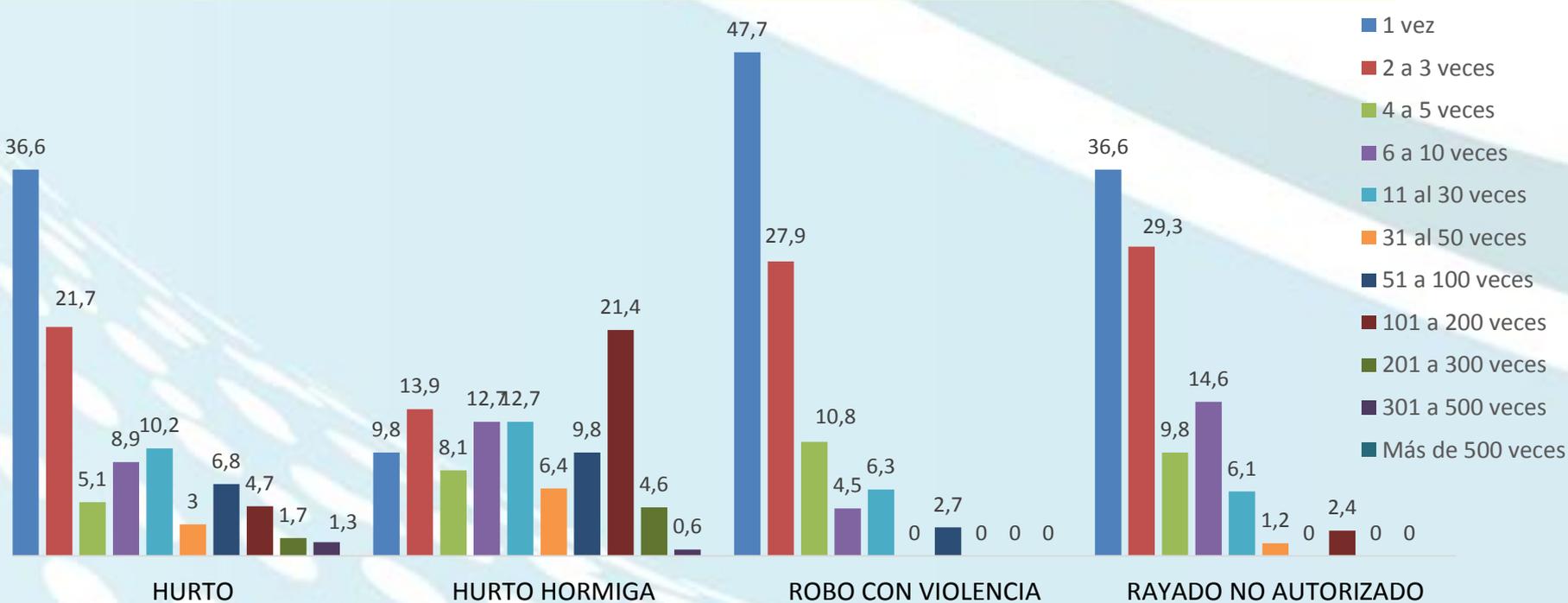
REVICTIMIZADOS

63,4%

90,2%

52,5%

63,4



¿Cuántas veces fue víctima de (cada delito)?

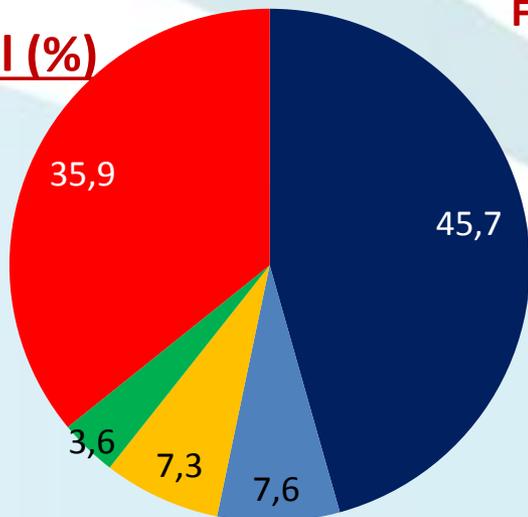
Denuncias

Delitos o faltas denunciados

Bases: 512 casos

Nacional (%)

- ninguno
- 1 a 20
- 21 a 50
- 51 a 99
- todos

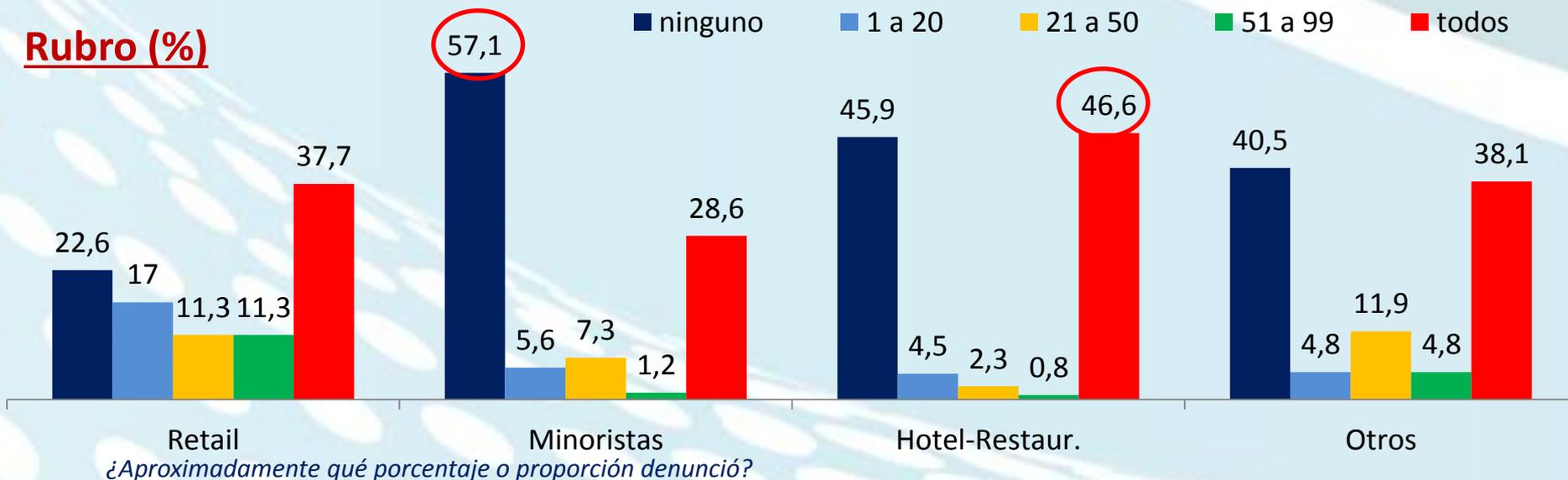


Fueron víctima de algún delito o falta

- Cerca del 50% de los entrevistados NO denuncia los delitos o faltas, siendo mayor en minoristas (57,1%)
- Más de un tercio de los comerciantes (35,9%) denuncia la totalidad de los delitos o faltas.

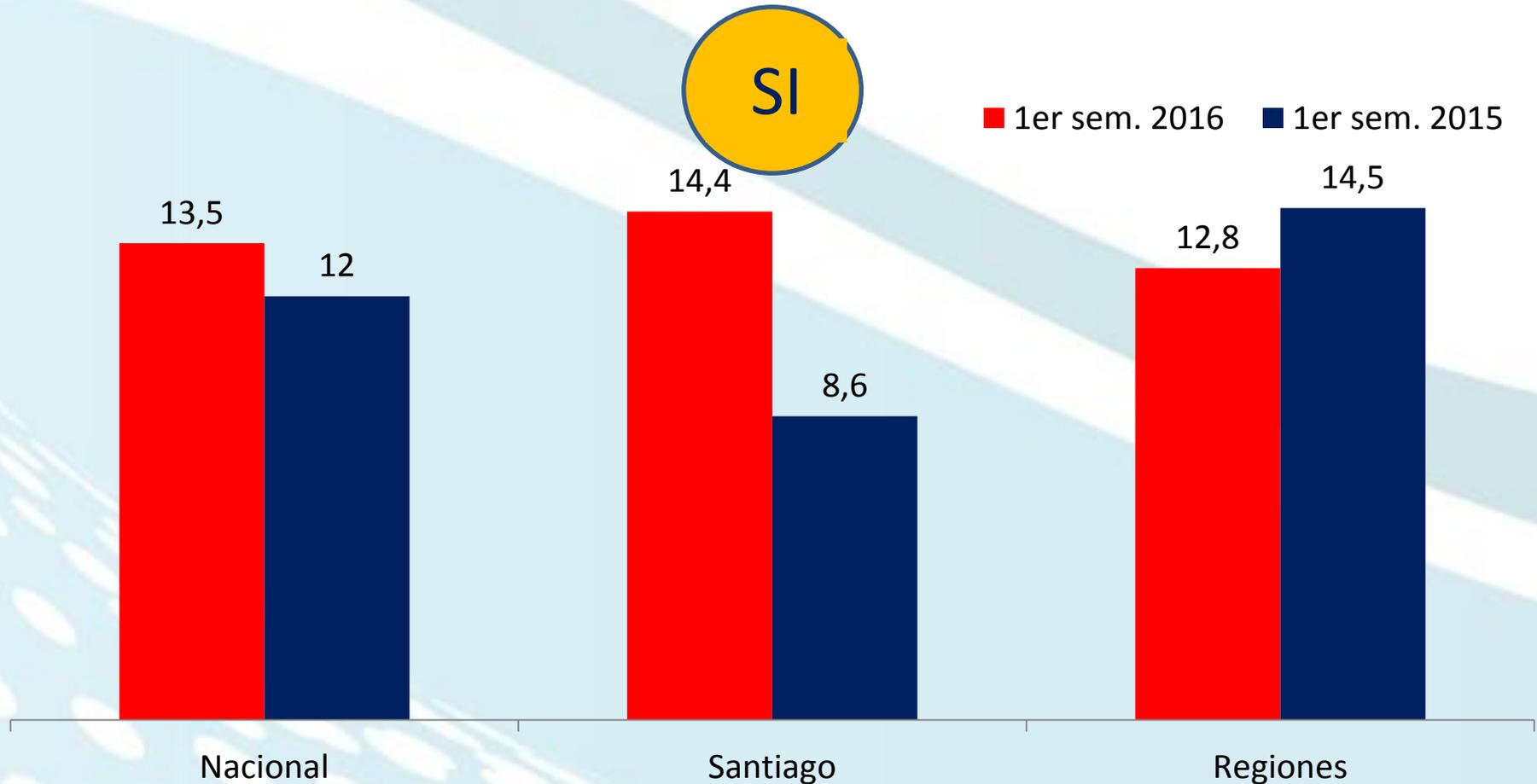
Rubro (%)

- ninguno
- 1 a 20
- 21 a 50
- 51 a 99
- todos



¿Obtuvo los resultados que esperaba? - 2016 v/s 2015

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



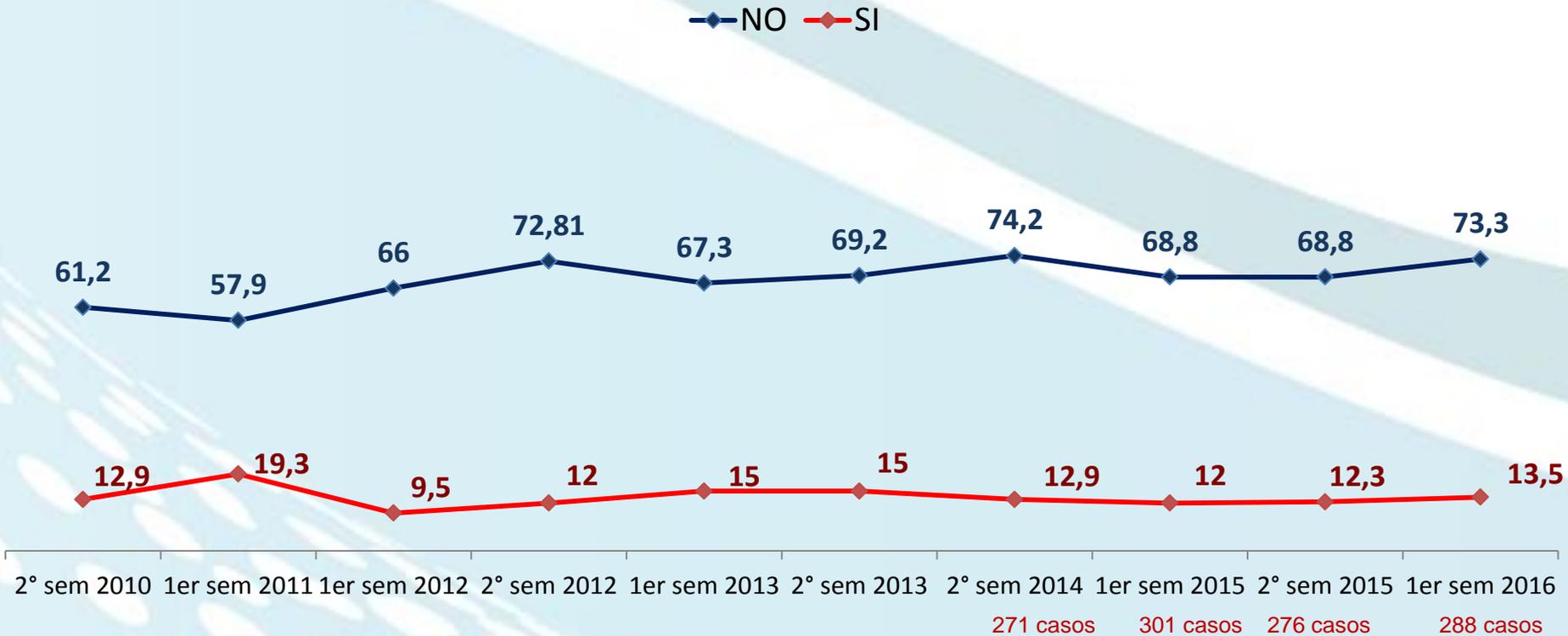
Bases Nacional 2016 (288 casos)
Bases Nacional 2015 (301 casos)

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

¿Obtuvo los resultados que esperaba?

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

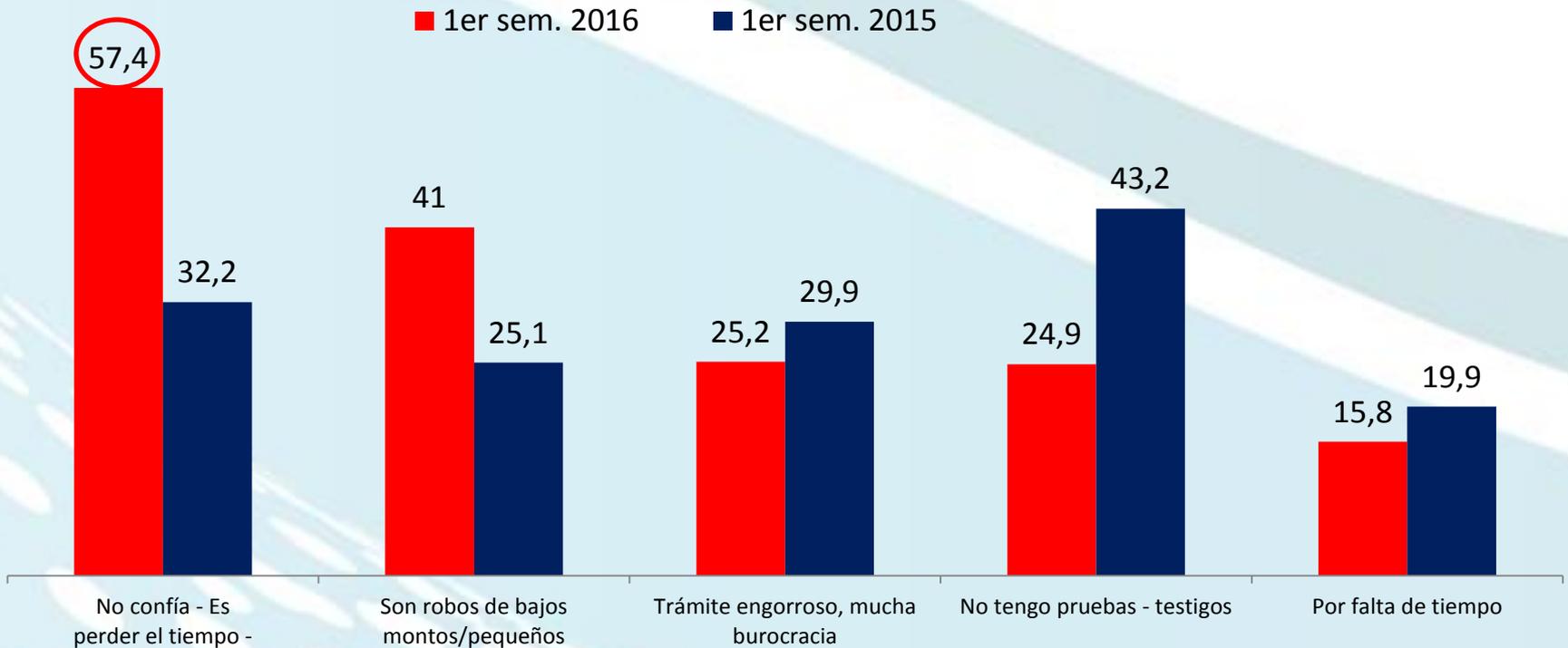
Nacional
(%)



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

Barreras que impiden la denuncia - 2016 v/s 2015

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

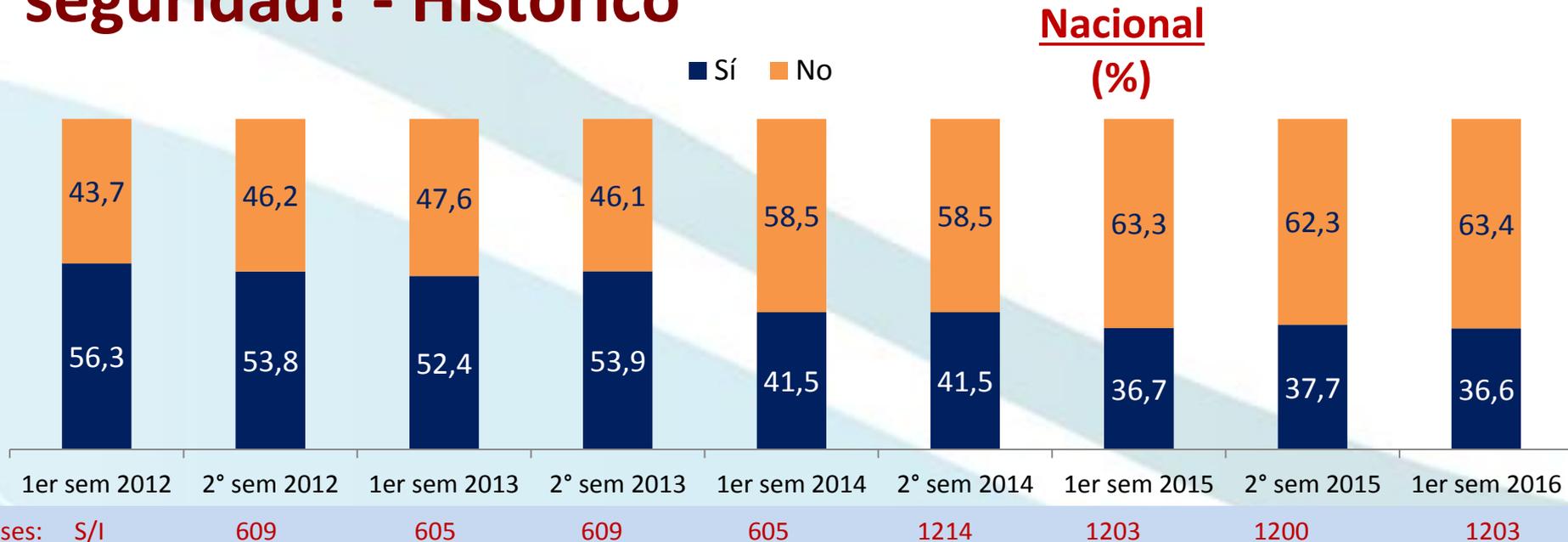


Bases Nacional 2016 (329 casos)
Bases Nacional 2015 (438 casos)

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

Medidas de seguridad

¿Aumentó las medidas de seguridad? - Histórico



Por Ciudad (%)

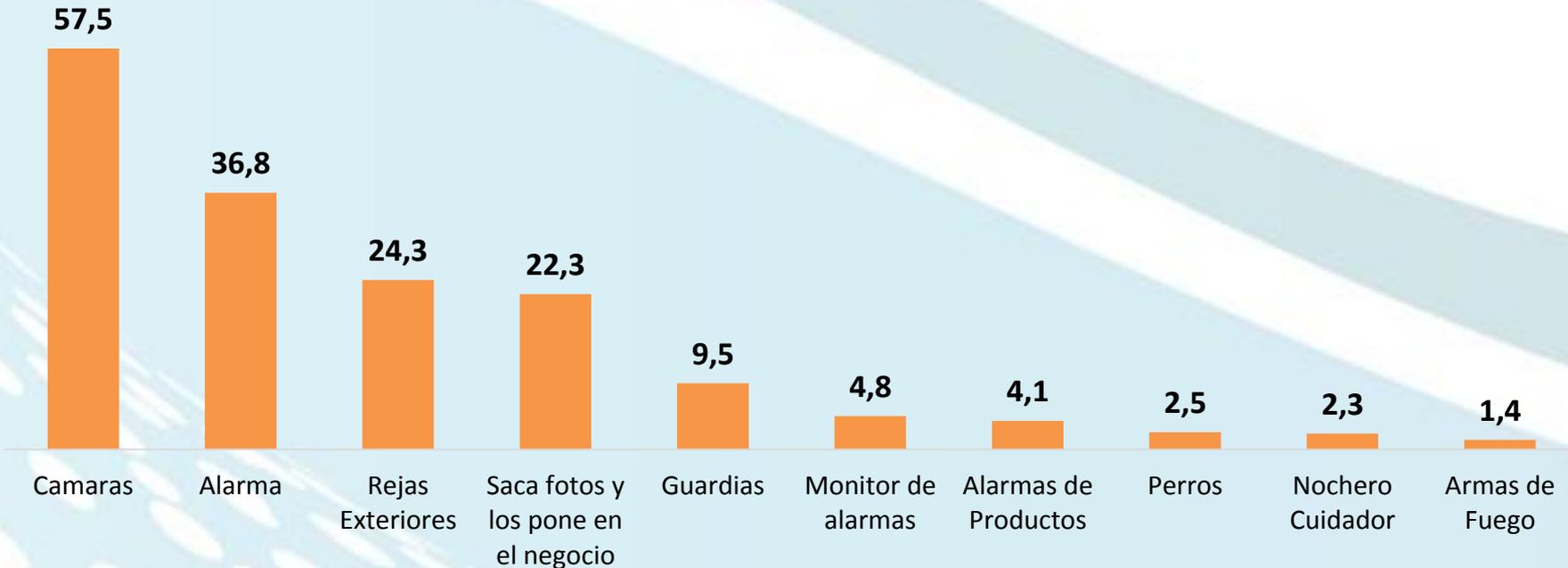
Por Sector (%)

	SANTIAGO	IQUIQUE	ANTOFAGASTA	VALPOVIÑA DEL MAR	CONCEP-THNO	TEMUCO	PUERTO MONTT	RETAIL	MINORISTAS	HOTELES-RESTAUR.	OTROS
Sí	41,4	26	41,4	37,3	36,2	36,6	18,3	46	33,3	38,4	38,4
No	58,6	74	58,6	62,7	63,8	63,4	81,7	54	66,7	61,6	61,6

¿Ha aumentado las medidas de seguridad en su negocio / local / empresa en el 1er semestre 2016?

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

Nacional
(%)



Base (440 casos)

Medidas de seguridad que posee actualmente



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

Base (1.203 casos)

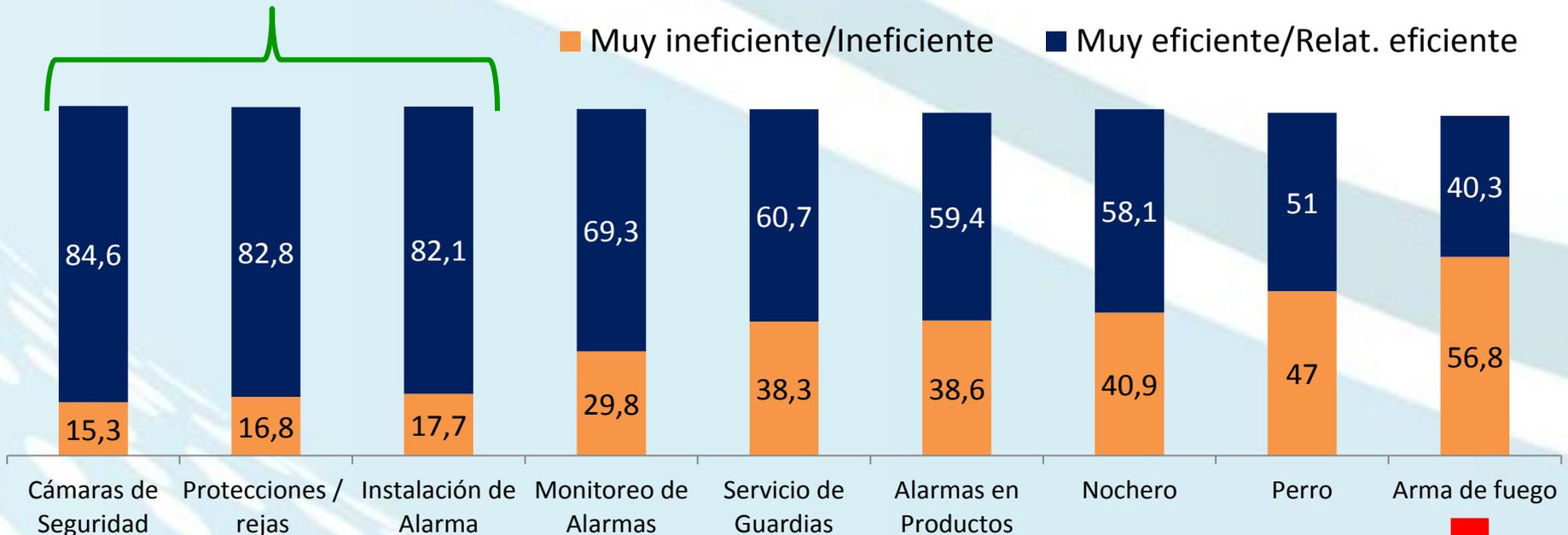
De las siguientes medidas que le voy a leer, ¿cuáles tiene actualmente implementadas en su negocio?

Percepción de eficiencia de las medidas de seguridad.

Al igual que en mediciones anteriores, las Cámaras de seguridad, Protecciones/rejas e Instalación de alarmas, son las medidas de seguridad percibidas con mayor eficiencia.

Nacional
(%)

Bases: 1.203 casos



Las armas de fuego continúan siendo percibidas con menor eficiencia.

Independiente si tiene o no las medidas que mencioné, dígame que tan eficientes cree Ud. que es la medida para disminuir los delitos en el comercio ¿Diría Ud que es Muy Ineficiente/ Ineficiente o Muy Eficiente/Relativamente Eficiente?

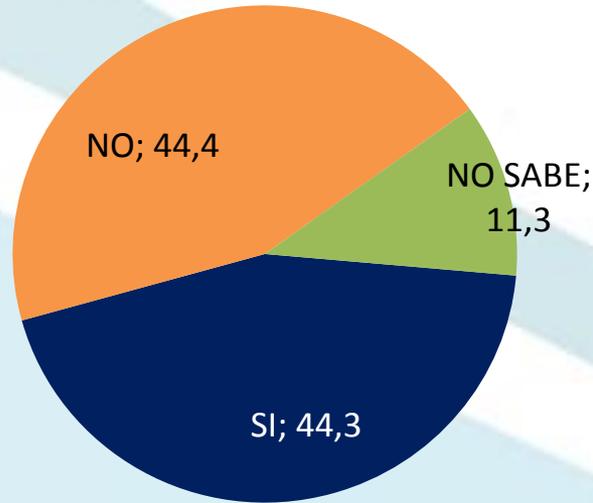
Contratación de seguros y tipos

Tienen Uds. algún tipo de seguro para su negocio?

Nacional

%

Bases: 1.203 casos



> en:

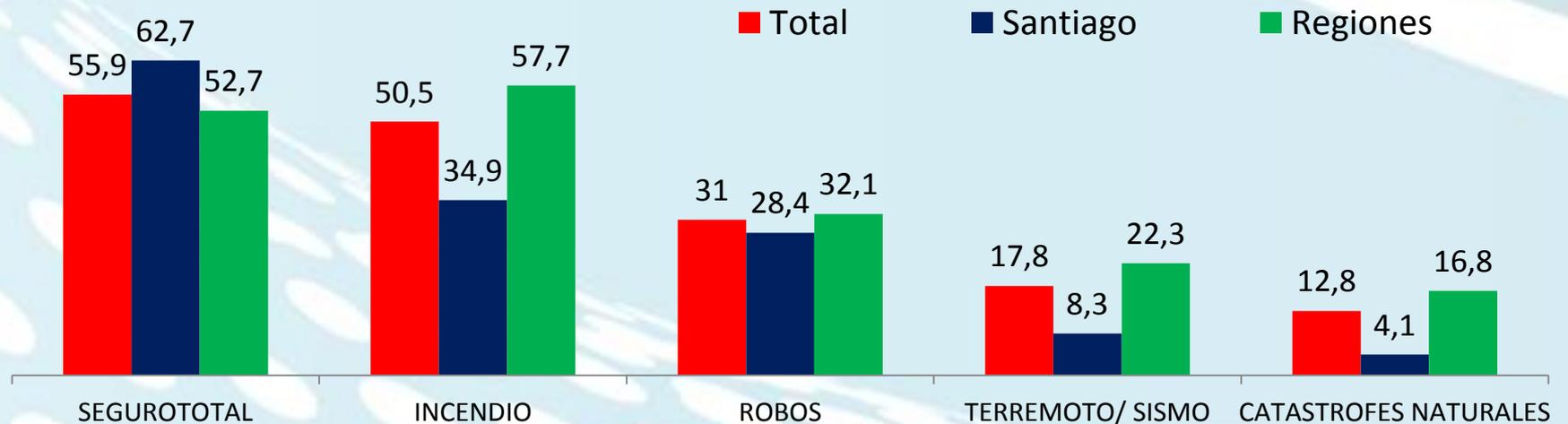
Retail	: 90,5%
Regiones	: 51,8%
Temuco	: 60,4%

Tipos de seguros

%

Qué tipo de seguro tiene para su negocio?

Bases: 533 casos



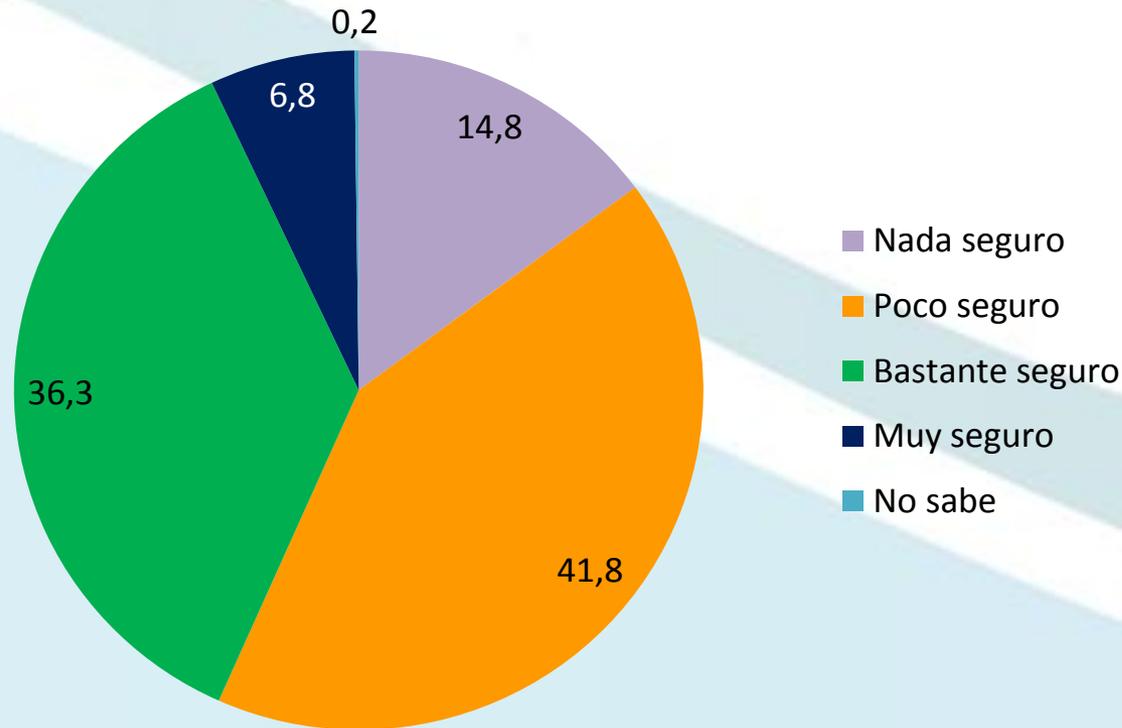
Violencia e inseguridad

Percepción de seguridad del barrio donde se ubica el negocio

Nacional

%

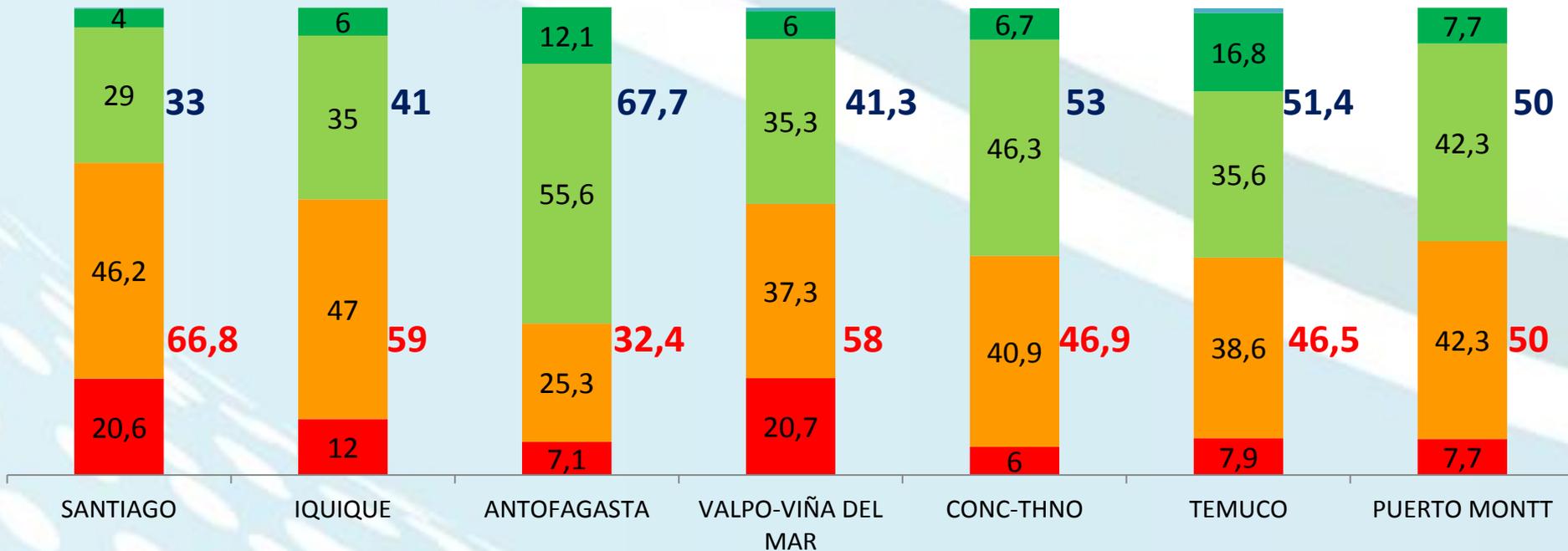
Bases: 1.203 casos



- A nivel nacional, la percepción de inseguridad de los barrios donde se emplazan los negocios aumentó 2,9 puntos en los últimos 6 meses (53,7% vs 56,6%).

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

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

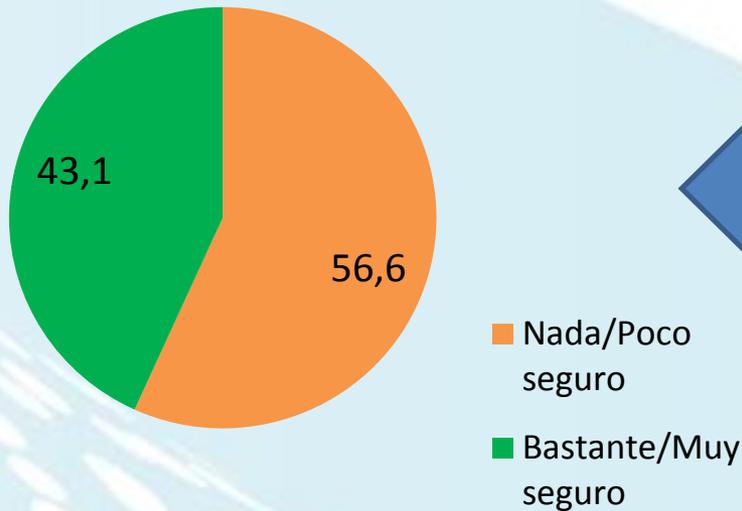


- Al igual que en la medición pasada, los comerciantes de Antofagasta perciben con mayor seguridad el barrio donde se ubican sus negocios.
- Contrariamente a la percepción de los comerciantes de Santiago.

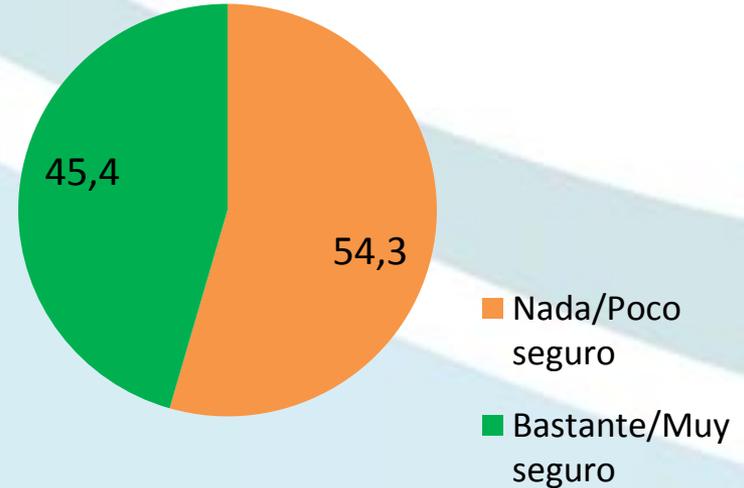
Seguridad del barrio donde se ubica el negocio – Total Nacional

2015 v/s 2016
(%)

1er sem 2016



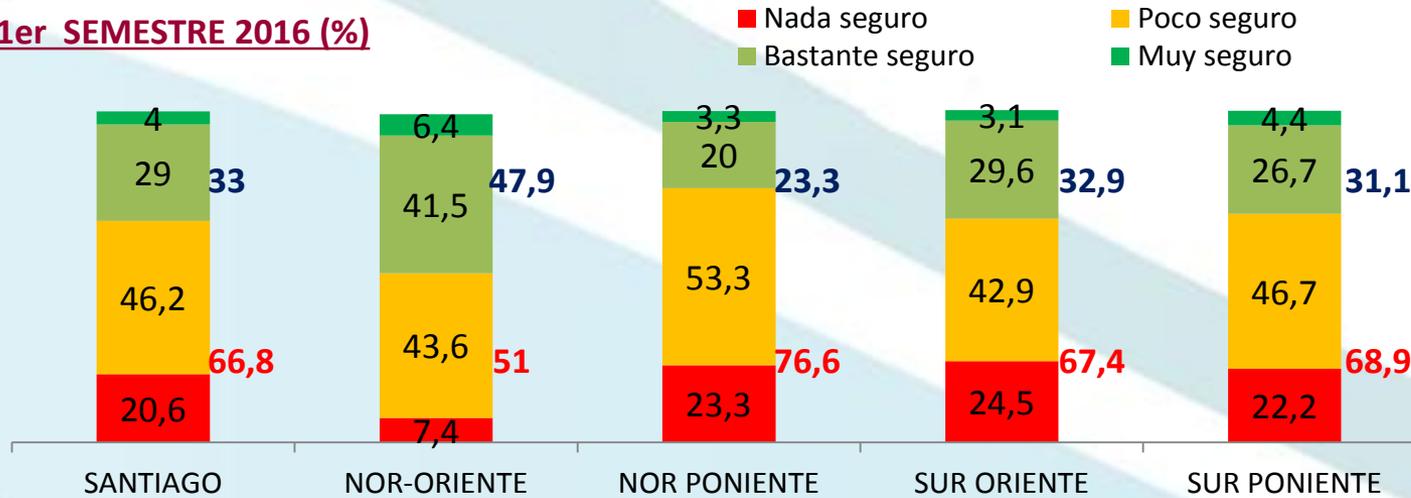
1er sem 2015



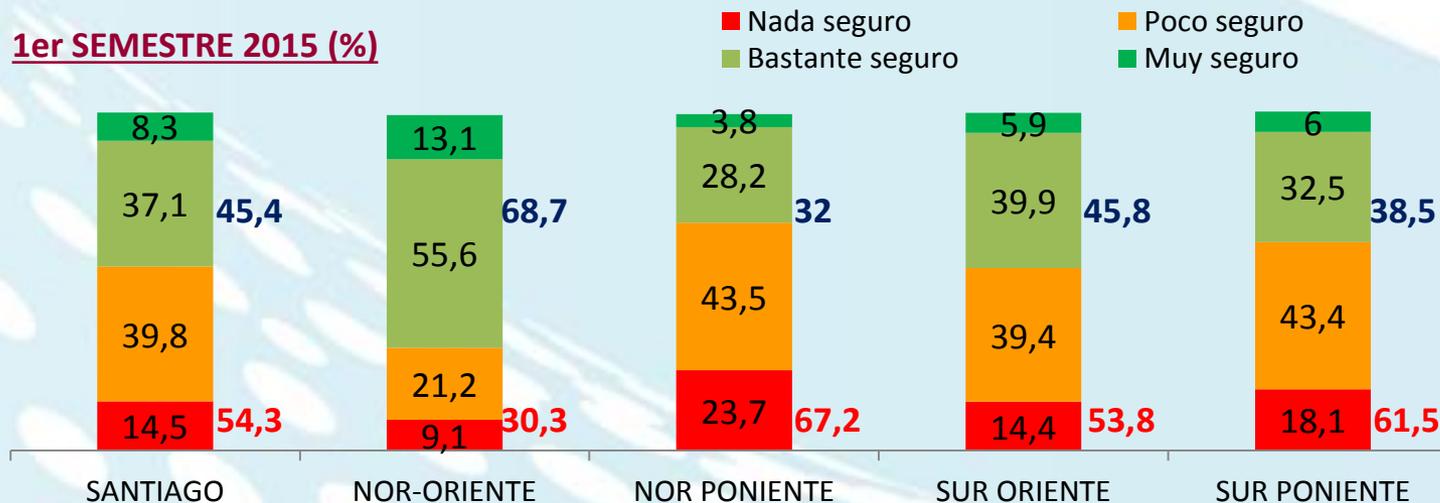
➤ Si se comparan los resultados de esta medición con el 1er semestre de 2015, se observa que la percepción de inseguridad aumentó levemente, no significativamente.

Seguridad del barrio donde se ubica el negocio - Gran Santiago

1er SEMESTRE 2016 (%)



1er SEMESTRE 2015 (%)



Los comerciantes de las 4 áreas geográficas de Santiago, muestran menor nivel de seguridad comparado con el mismo período de 2015.

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

Nor-Poniente

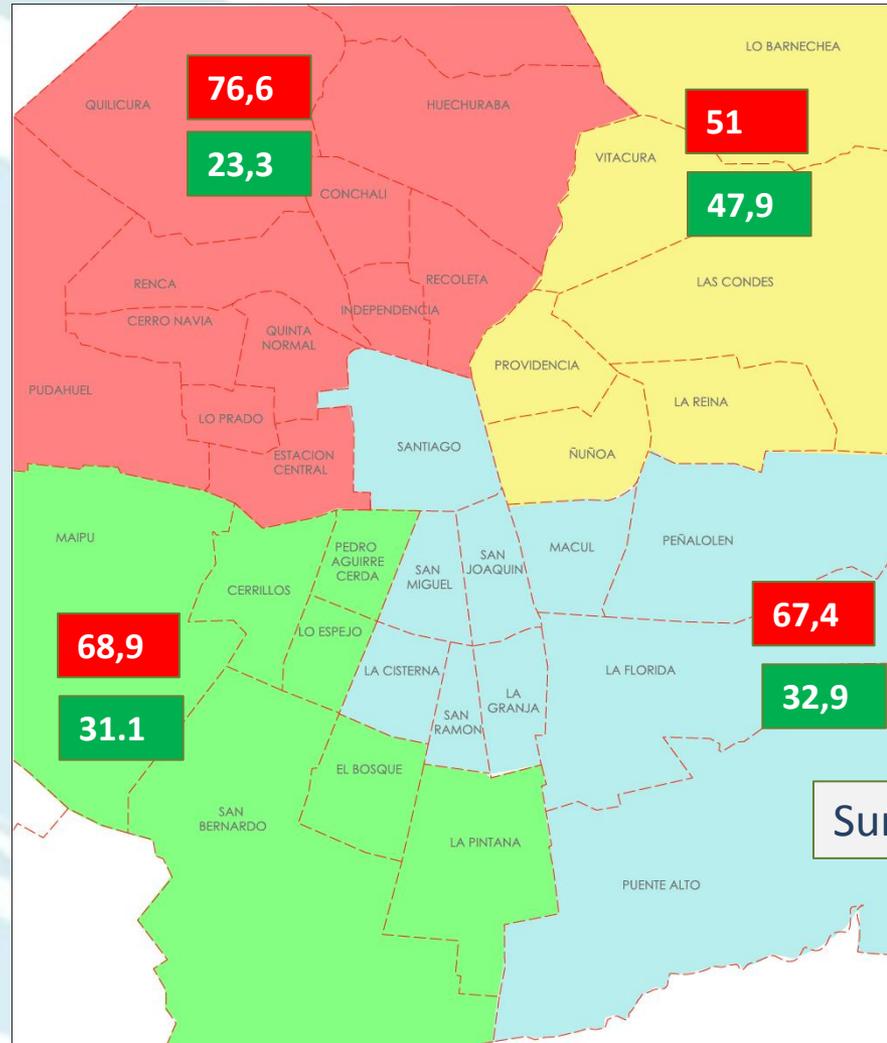
Nor-Oriente

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 presentan mayor nivel de seguridad del barrios donde están ubicados los negocios.

Sur-Poniente

Sur-Oriente



■ Nada seguro / Poco seguro
■ Muy seguro / Bastante seguro

Bases: 500 casos

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

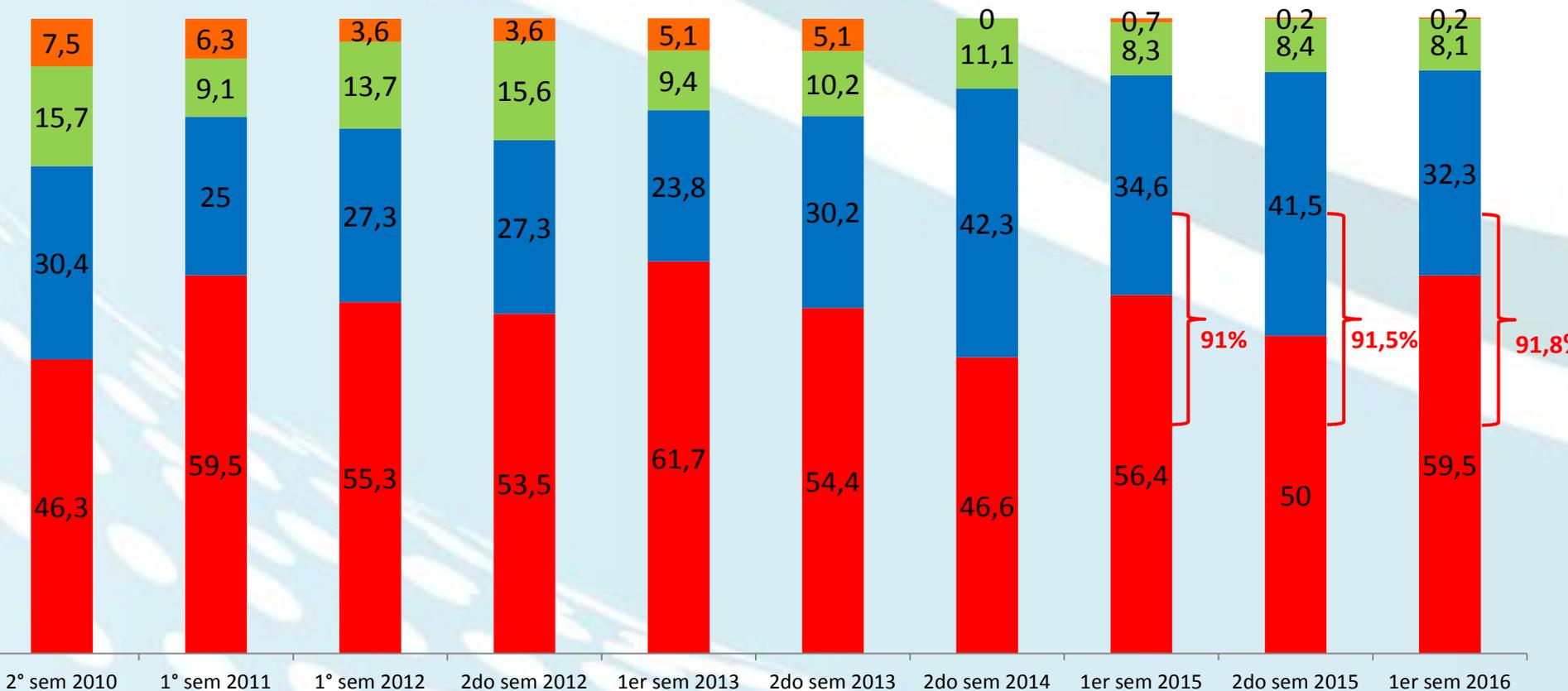
Violencia

Percepción de violencia cuando atacan los delincuentes

Nacional
%

■ Mayor que hace un año atrás ■ Igual ■ Menor que hace un año atrás ■ No Sabe

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



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

1214 casos 1.203 casos 1.200 casos 1.203 casos

Percepción de violencia cuando atacan los delincuentes – Gran Santiago

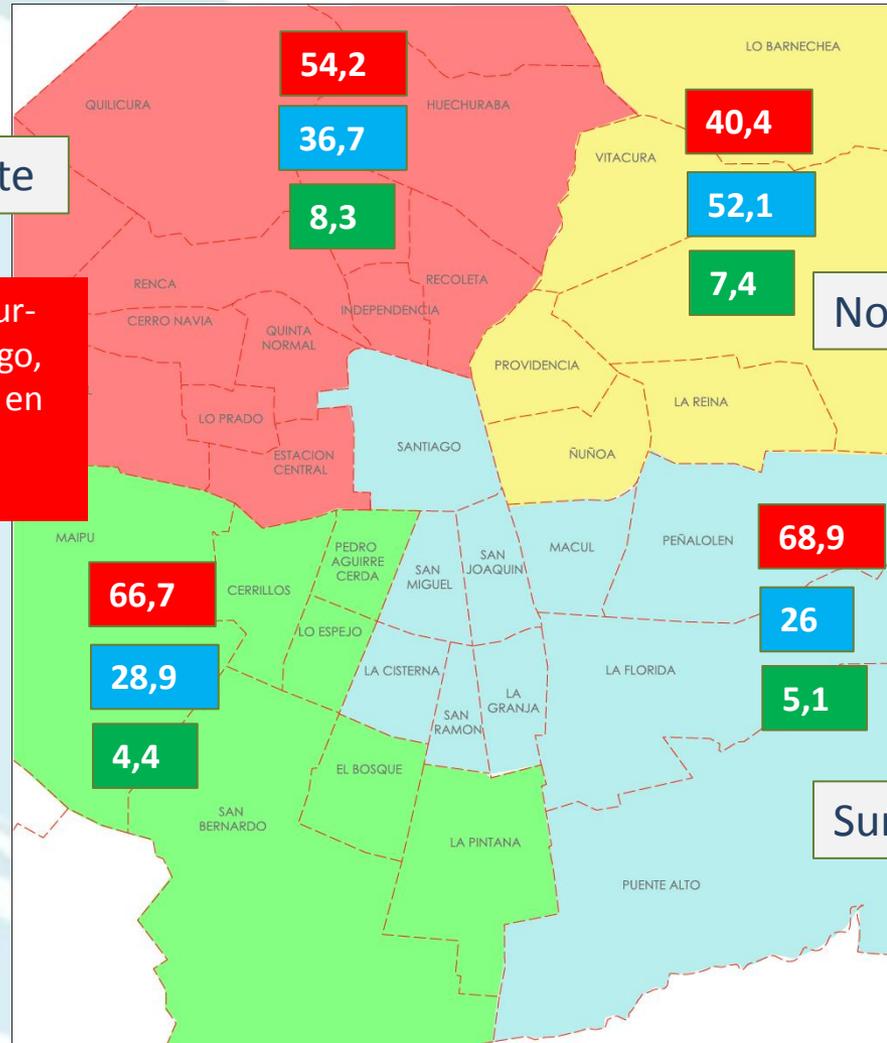
Area Geográfica Gran Santiago

%

Nor-Poniente

Los comerciantes de las zonas sur-oriente y sur-poniente de Santiago, sienten que hay mayor violencia en los delincuentes versus el 2015.

Sur-Poniente



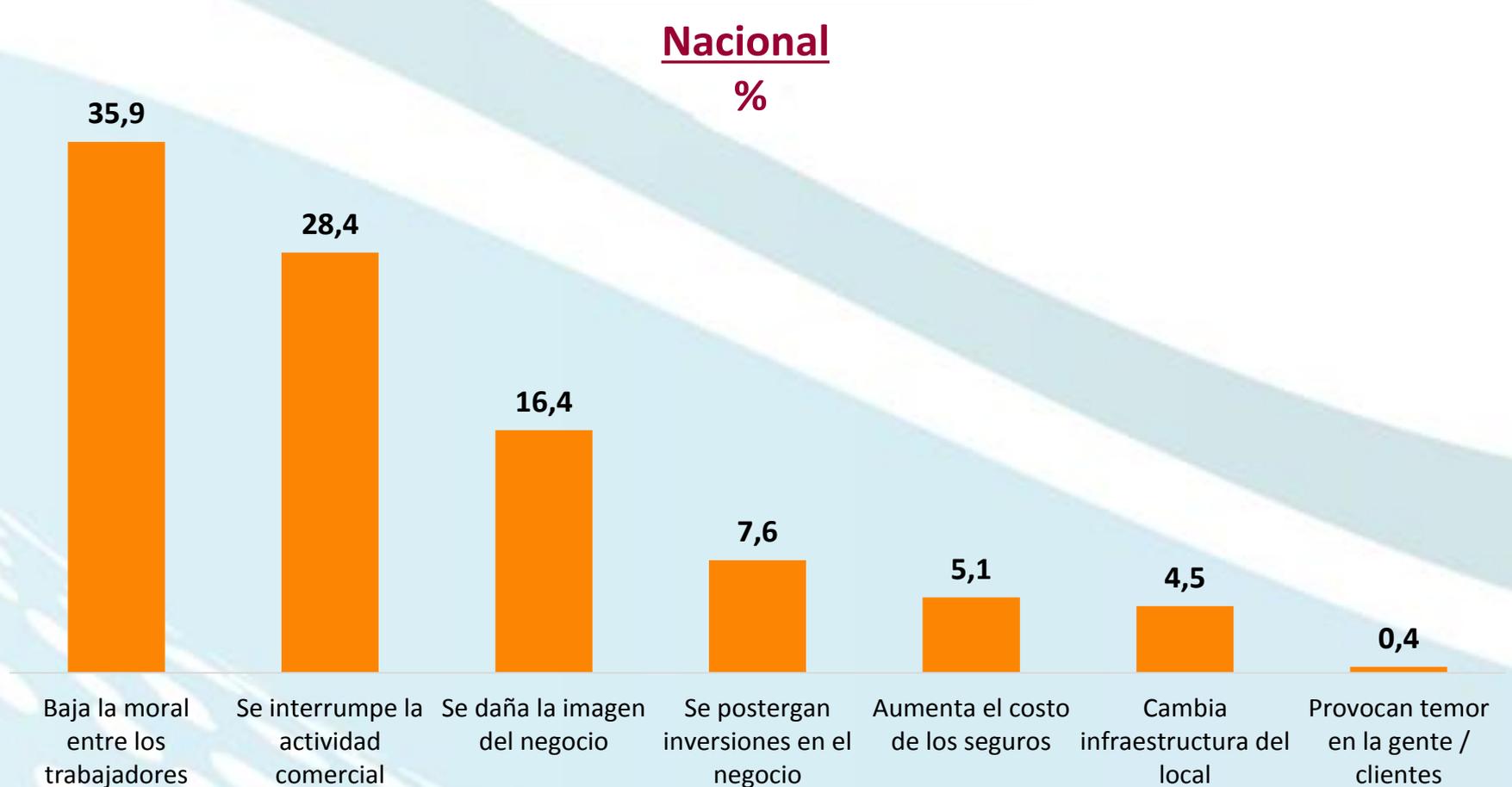
- Mayor que hace 1 año
- Igual
- Menos que hace 1 año

Nor-Oriente

Sur-Oriente

Base: 500 casos

Principal efecto de delitos o faltas



Bases: 1.203 casos

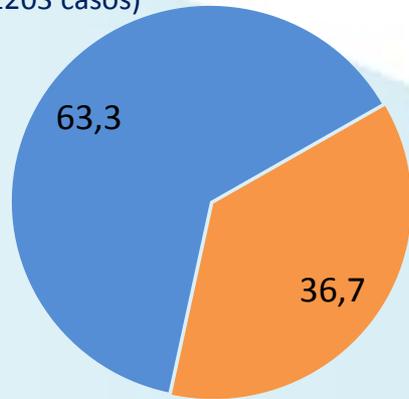
De los siguientes efectos de un delito o falta, ¿cuál es el más importante para usted?

Comercio ilegal

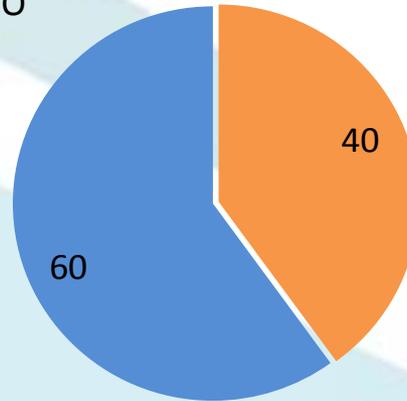
Presencia de comercio ilegal

TOTAL NACIONAL

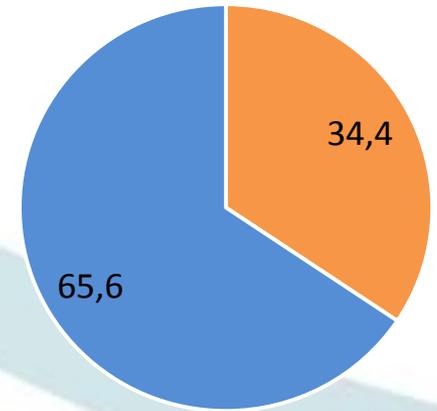
Base: (1203 casos)



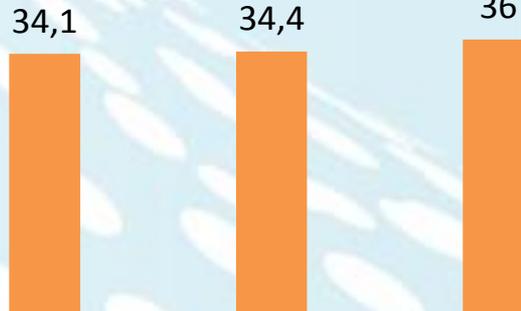
TOTAL SANTIAGO



TOTAL REGIONES



TAMAÑO DEL NEGOCIO (%)



49,7



61,9



RUBRO (%)

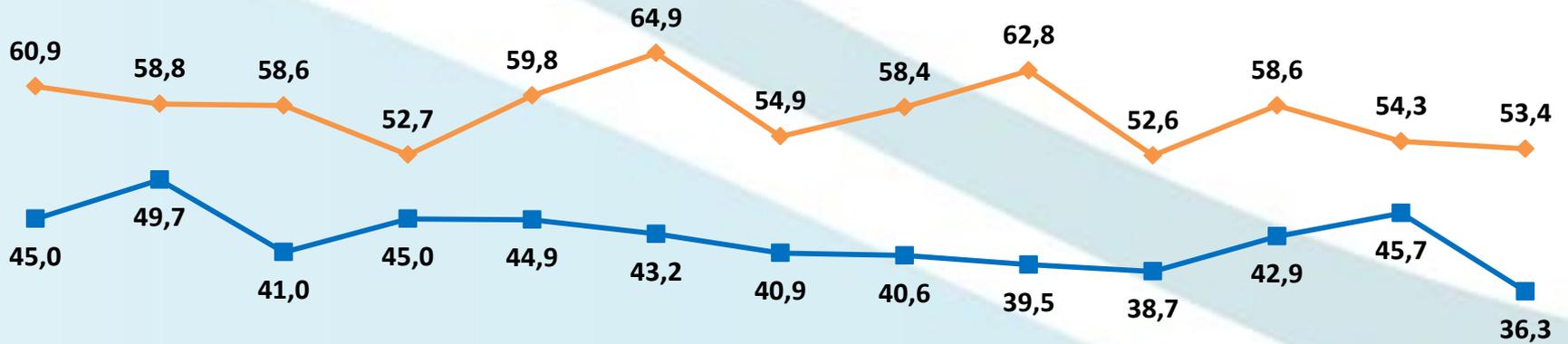


Base: hay comercio ilegal (442 casos)

Victimización y Comercio ilegal - Histórico (incluye nuevas ciudades)

Nacional

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



2° sem 2008 1° sem 2009 2° sem 2009 2° sem 2010 1° sem 2011 1° sem 2012 2° sem 2012 1° sem 2013 2do sem 2013 2do sem 2014 1er sem 2015 2do sem 2015 1er sem 2016

Base: Muestra Total

1.214 1.203 1.200 1.203

Síntesis Conclusiva

Visión General

- A nivel Nacional, la **victimización del comercio disminuyó en 5,5 puntos porcentuales**, condición que se debe fundamentalmente a las regiones, que muestra una disminución de 12,6 puntos.
- De manera específica, Iquique es la ciudad que presenta menor nivel de victimización: 43,6% en el 1er semestre de 2015 versus 22% en la actual medición.
- Contrariamente, en el Gran Santiago, el nivel de victimización del comercio experimentó un incremento de 4,3 puntos (47,1% en 2015 v/s 51,4% en 2016).
- Las ciudades que presentan menor nivel de victimización en el período actual de medición son:

		<u>2016</u>	<u>2015</u>
■ Iquique	:	22%	43,6%
■ Temuco	:	37,6%	54%
■ Antofagasta	:	37,4%	51%
■ Valpo-Viña	:	44,7%	56,3%

Faltas o Delitos / Re-Victimización

- Al igual que en mediciones anteriores, pero en orden diferente, los delitos o faltas más recurrentes son los mismos;
 - Hurto - Hurto Hormiga - Robo con violencia - Rayados
- En términos de re-victimización, los resultados de la actual medición son similares a las anteriores, siendo el **Hurto Hormiga la falta o delito que provoca mayor nivel de re-victimización**, como se observa a continuación:

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Hurto Hormiga	90,2%	90%
Rayados	63,4%	72,2%
Hurto	63,4%	70,3%
Robo con violencia	52,2%	46,8%

Denuncias y Barreras de denuncia

- Tal como se observó en la medición pasada, casi la mitad de los comerciantes (45,7%) opta por no denunciar las faltas o delitos, especialmente los Minoristas (57,1%).
- Por su parte, uno de cada tres comerciantes denuncia la totalidad de los delitos o faltas (35,9%)
- Las barreras principales que frenan las denuncias se relacionan con:
 - *Perdida de tiempo* → 57,4% (> que la medición pasada)
 - *Baja cuantía de los robos* → 41% (> que la medición pasada)
- Al igual que en el 1er semestre 2015, la baja tasa de denuncia podría deberse a los resultados obtenidos:

13 de cada 100 comerciantes que ha denunciado, no ha obtenido los resultados que esperaba”.

TOTAL
VICTIMIZADOS
42,6%

No denunció → 45,7%

Denunció todo → 35,9%

Denunció parte → 18,5%



Obtuvo
resultados esperados

Si → 13,5%

No → 73.3%

Medidas de seguridad y percepción de eficiencia

- Las medidas de seguridad implementadas por los comerciantes no han experimentado cambios en el último tiempo:

1er semestre 2016 →	36,6% aumentó las medidas de seguridad.
2do semestre 2015 →	37,7% aumentó las medidas de seguridad.
1er semestre 2015 →	36,7% aumentó las medidas de seguridad.

- Como se ha observado en las últimas mediciones, Cámaras, Alarmas y Rejas exteriores son las principales medidas de seguridad implementadas por los comerciantes, mostrando mayor nivel de implementación de estas medidas los comerciantes que han sido víctima.
- Consecuentemente, estas medidas son percibidas por los comerciantes con *mayor nivel de eficiencia*.

Violencia e Inseguridad

- La mayor parte de los comerciantes (56,6 %) percibe poco o nada seguro el barrio donde está emplazado su negocio, condición que aumenta en 2,3 puntos, respecto del 1er semestre 2016.
- Por su parte, en el retail la percepción de inseguridad de los barrios disminuyó en 4,6 pts.
- En términos regionales, los comerciantes de Santiago, perciben mayor inseguridad en los barrios donde están ubicados sus negocios, contrariamente a lo que perciben sus pares en Antofagasta.
 - Santiago → 66,8% de inseguridad
 - Antofagasta → 32,4% de inseguridad
- A nivel nacional, la percepción de la violencia de los delincuentes se ha mantenido en los últimos seis meses. Sin embargo, en el sector nor-oriental de Santiago esta percepción ha disminuido.

Comercio ilegal

- Algo más de un tercio de los comerciantes declara que hay presencia de comercio ilegal en la cercanía de sus negocios (36,7%), condición que tendría directa incidencia en la Victimización del comercio:

53,4% de los negocios que tiene comercio ilegal en las cercanías, ha sido víctima de algún delito o falta