

*“Victimización del Comercio”*  
*Décimo-Tercera Medición*  
*-Segundo Semestre 2015-*



## Objetivo General

Determinar el nivel de victimización del comercio en los principales centros urbanos del país -en el segundo semestre de 2015- 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, mayores de 20 años, 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 del Mar	Concep-Thno	Temuco	Puerto Montt
1200	500	100	100	150	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	%
Otros negocios minoristas	621	51,8
Tienda por departamento	14	1,2
Supermercado	59	4,9
Farmacia	52	4,3
Hotel	105	8,8
Restaurante	253	21,1
Compra y Venta de Automóviles	62	5,2
Estación de Servicio	24	2,0
Empresa de Logística	10	0,8

CIUDAD	Muestra	%
Santiago	499	41,6
Iquique	97	8,1
Antofagasta	99	8,3
Valparaiso-Viña del Mar	152	12,7
Concepción-Talcahuano	151	12,6
Temuco	101	8,4
Puerto Montt	101	8,4

AREAS DE SANTIAGO	Muestra	%
Nor-Oriente	102	20,4
Sur-Oriente	200	40,1
Nor-Poniente	123	24,6
Sur-Poniente	74	14,8

UBICACIÓN DEL NEGOCIO	Muestra	%
Centro comercial /Mall	93	7,8
Barrio o comercio vecinal	357	29,8
Sector periférico o industrial	66	5,5
Calle principal	573	47,8
En su casa	111	9,3
Otro	0	0,0

TAMAÑO DEL NEGOCIO	Muestra	%
Micro	425	35,4
Pequeña	334	27,8
Mediana	300	25,0
Grande	141	11,8
No responde	0	0,0

CARGO DEL ENTREVISTADO	Muestra	%
Dueño/ Socio	479	39,9
Administrador	167	13,9
Encargado Local	511	42,6
Otro	43	3,6

# Metodología

Trabajo de campo ➔ Entre el 1 de Marzo y el 15 de Abril, 2016

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

		N° CASOS
TIENDAS POR DEPARTAMENTO	RETAIL	125
SUPERMERCADOS		
FARMACIAS		
HOTELES	HOTELES- RESTAURANTES	358
RESTAURANTES		
CYV AUTOMOVILES	OTROS	96
ESTACIONES DE SERVICIO		
EMPRESAS DE LOGISTICA		
OTROS MINORISTAS (*)	MINORISTAS	621

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

# **Faltas o Delitos**

## **ocurridos en el segundo semestre de 2015**

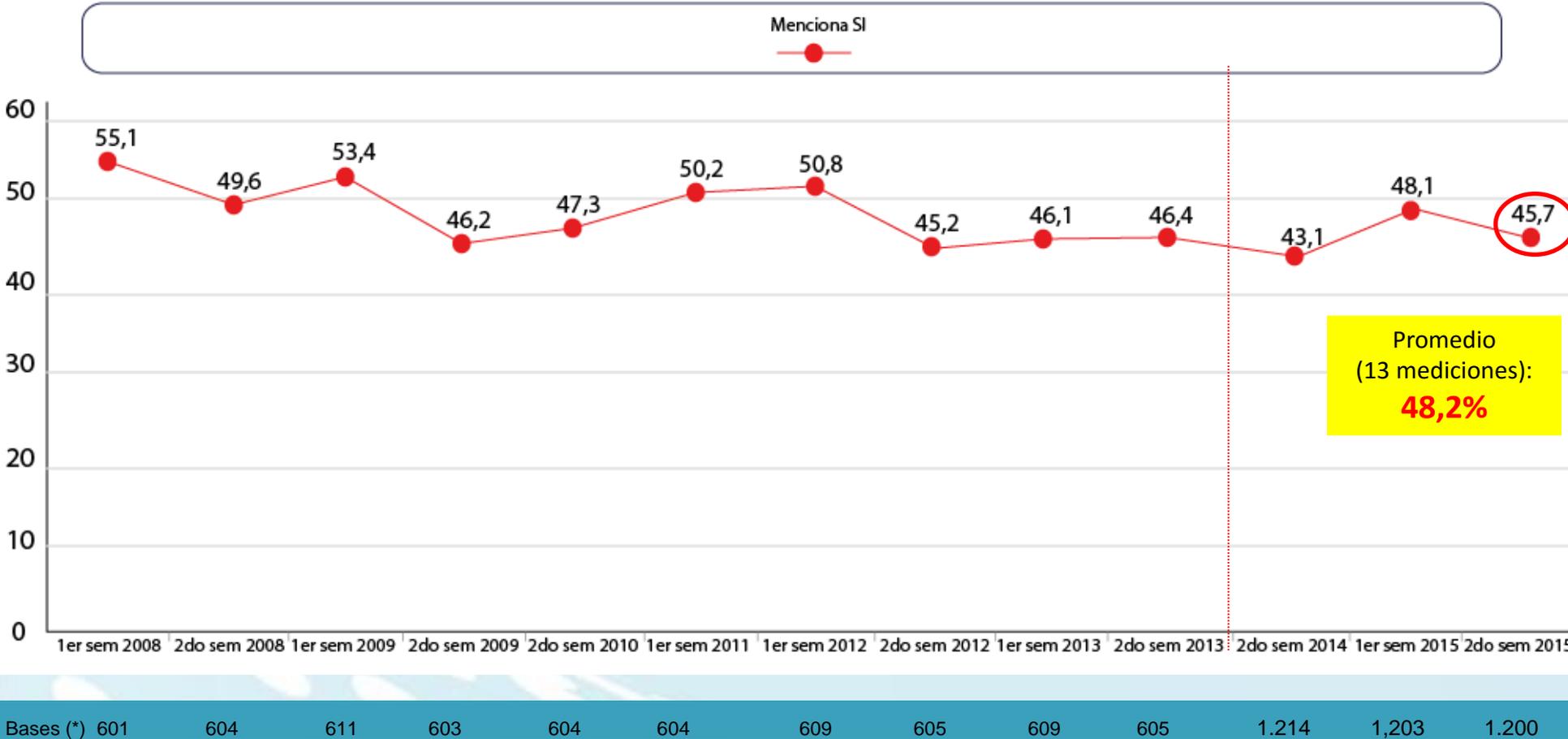
# Descripción de faltas o delitos

*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:*

<b>HURTO</b>	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</b>	Hurto que ocurre al interior de los locales comerciales, de cuantía inferior a media UTM.
<b>ROBO CON VIOLENCIA</b>	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).
<b>ROBO DE VEHICULO</b>	Apropiación de un vehículo motorizado, sin la voluntad de su dueño. Este puede producirse con o sin violencia en las personas.
<b>ROBO DE ACCESORIO DE VEHICULOS</b>	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
<b>DELITO ECONÓMICO</b>	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.
<b>RAYADO NO AUTORIZADO</b>	Dibujo, escritura y/o pintura materializados sobre una superficie sin la autorización correspondiente.

# Victimización Histórica

% Declaran haber sido víctima de algún delito o falta

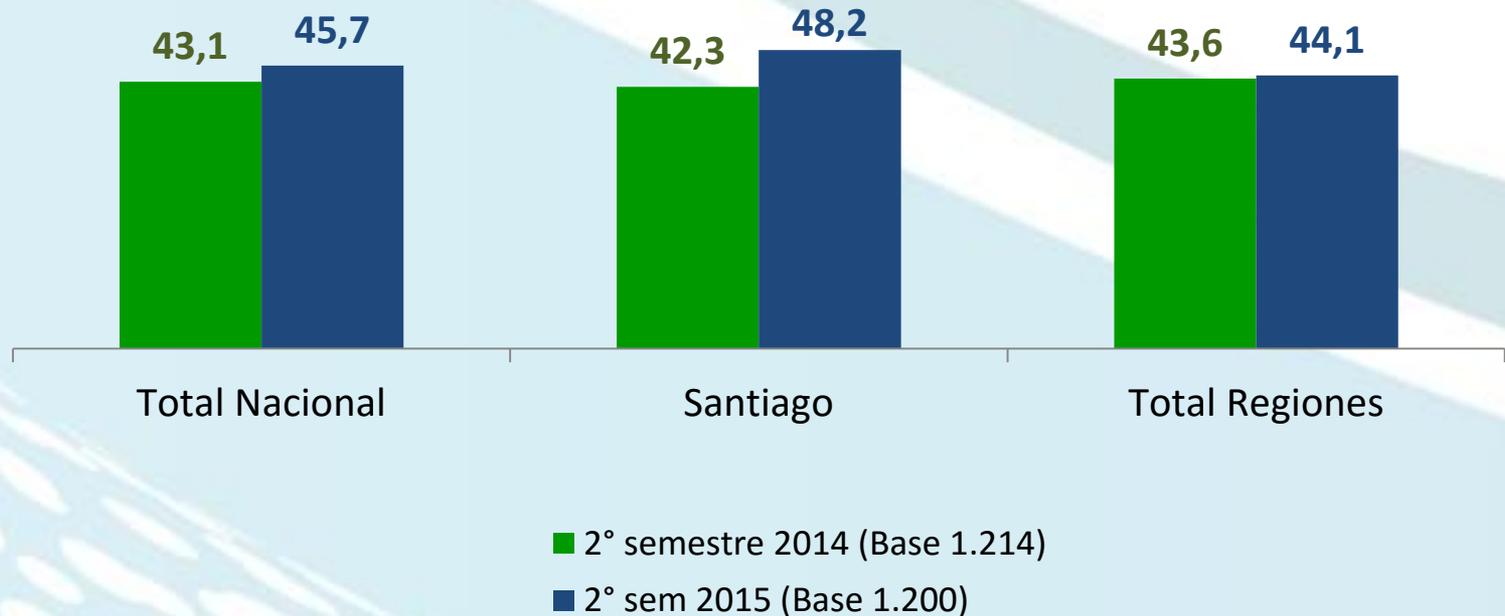


*Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el segundo semestre de 2015?*

# Nivel de Victimización

## Segundo Semestre 2015 vs 2014

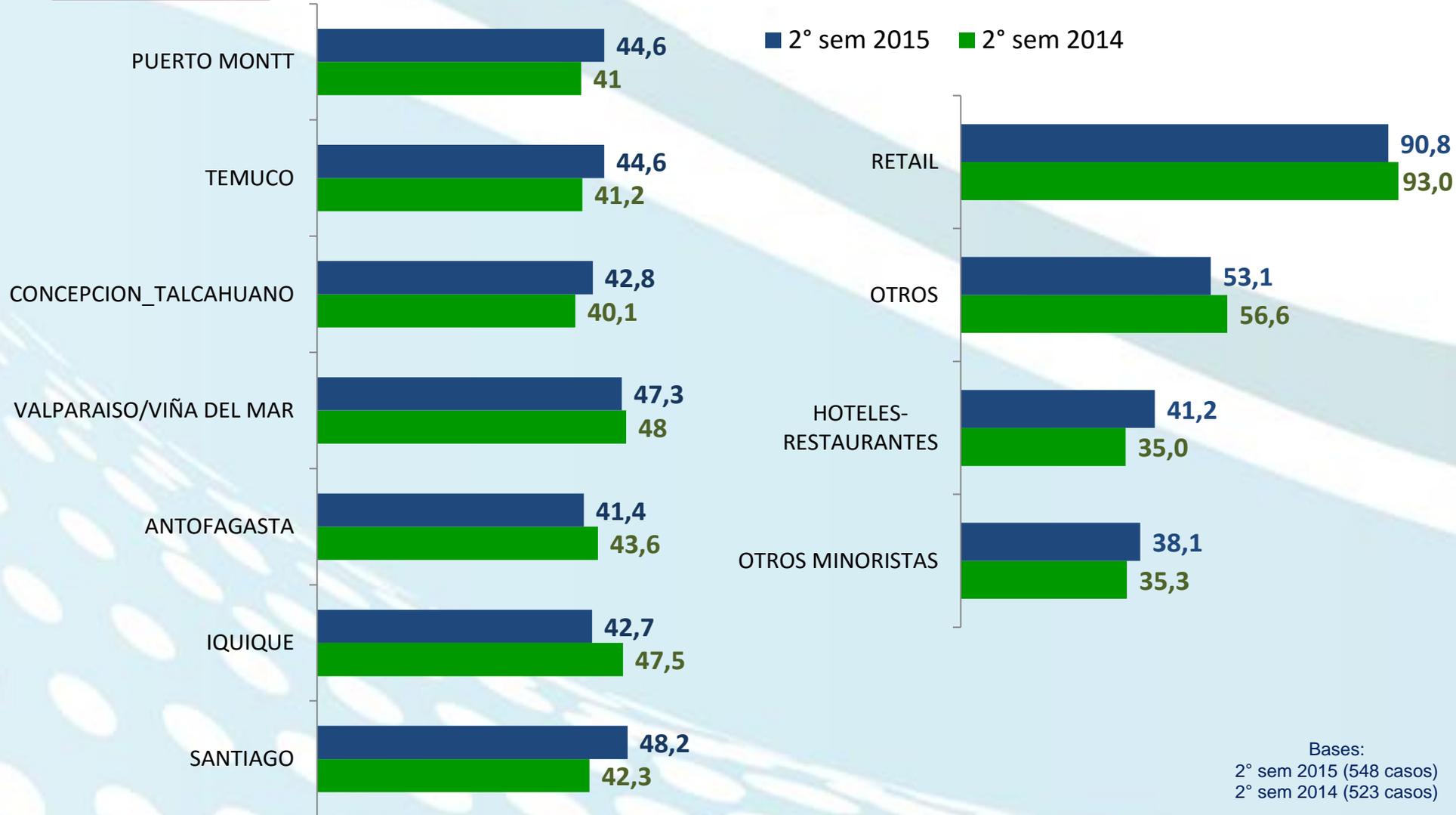
Nacional  
(%)



# Nivel de Victimización – 2015 vs 2014

## Por ciudad (%)

## Por rubro (%)



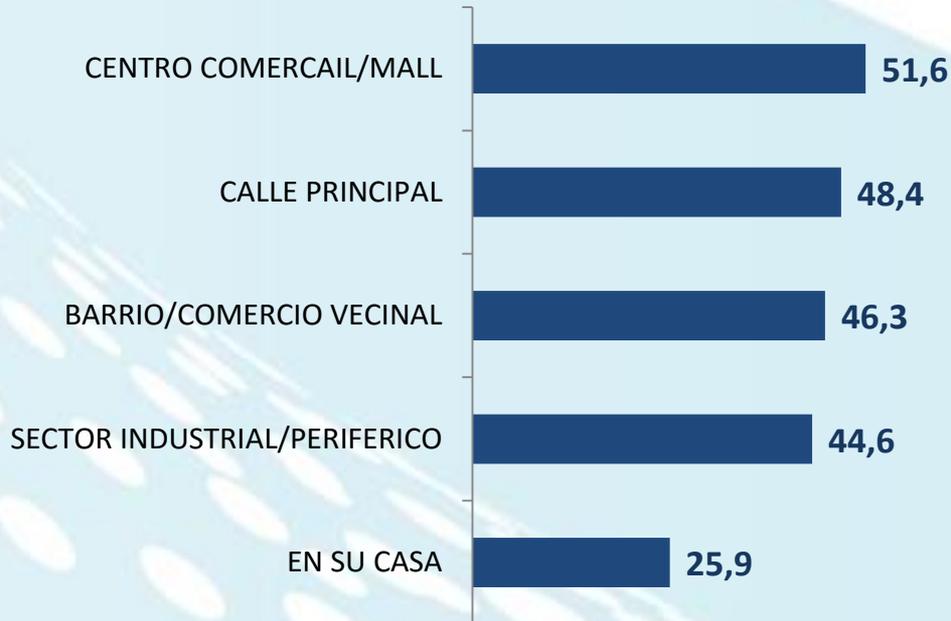
Bases:  
2° sem 2015 (548 casos)  
2° sem 2014 (523 casos)

# Nivel de Victimización

¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el segundo semestre de 2015?

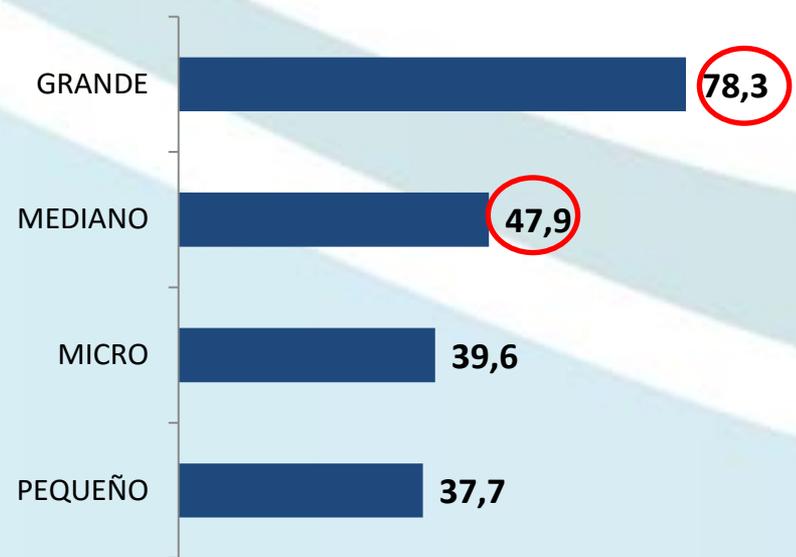
## UBICACION DEL NEGOCIO

(%)



## TAMAÑO DEL NEGOCIO

(%)

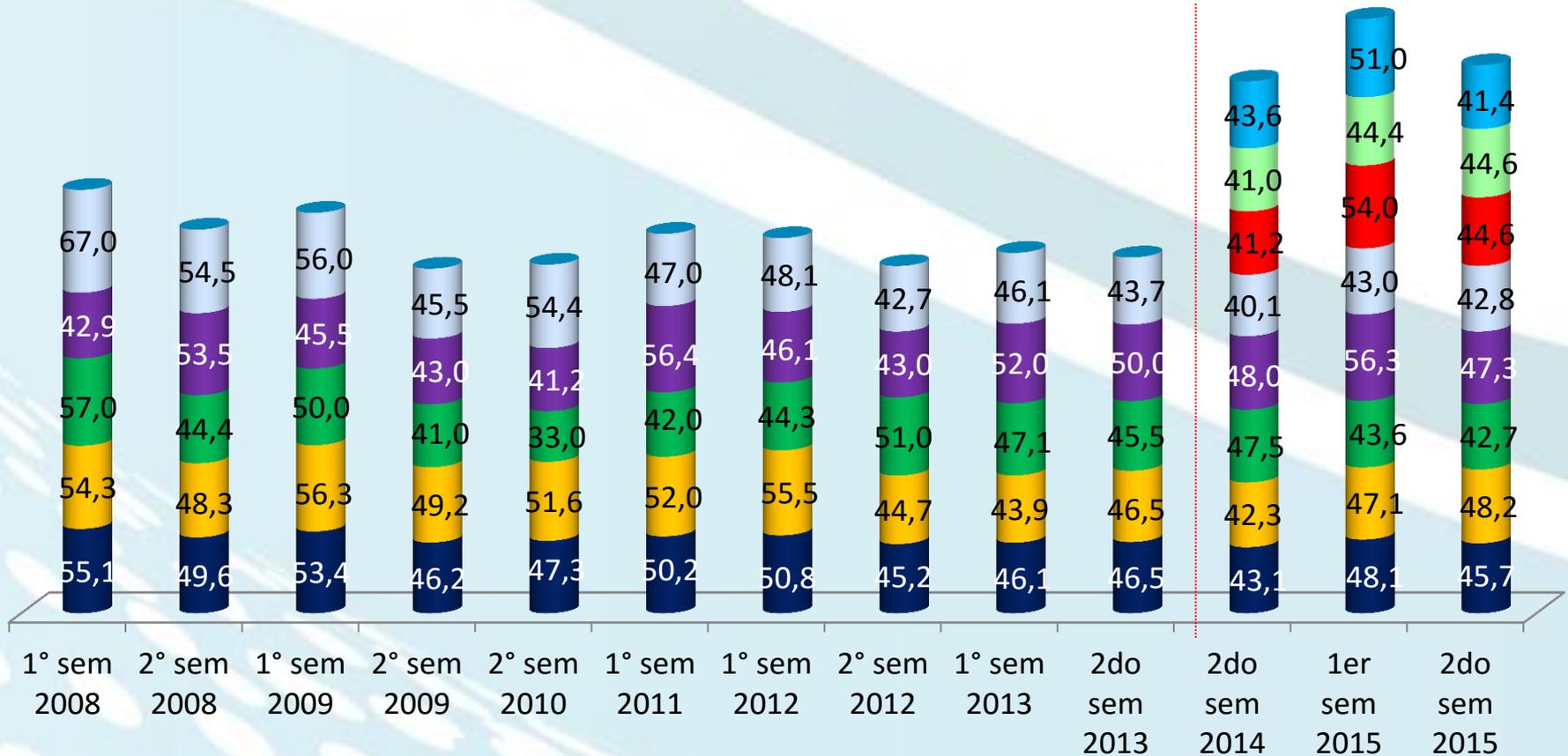


Base: Declaran haber sido víctima de algún delito o falta (548 casos)

# Victimización Histórica - por ciudad

**% Declaran haber sido víctima de algún delito o falta**

■ TOTAL ■ Stgo ■ Iquique ■ Viña/ Valpo ■ Concep/Thno. ■ Temuco ■ Puerto Montt ■ Antofagasta



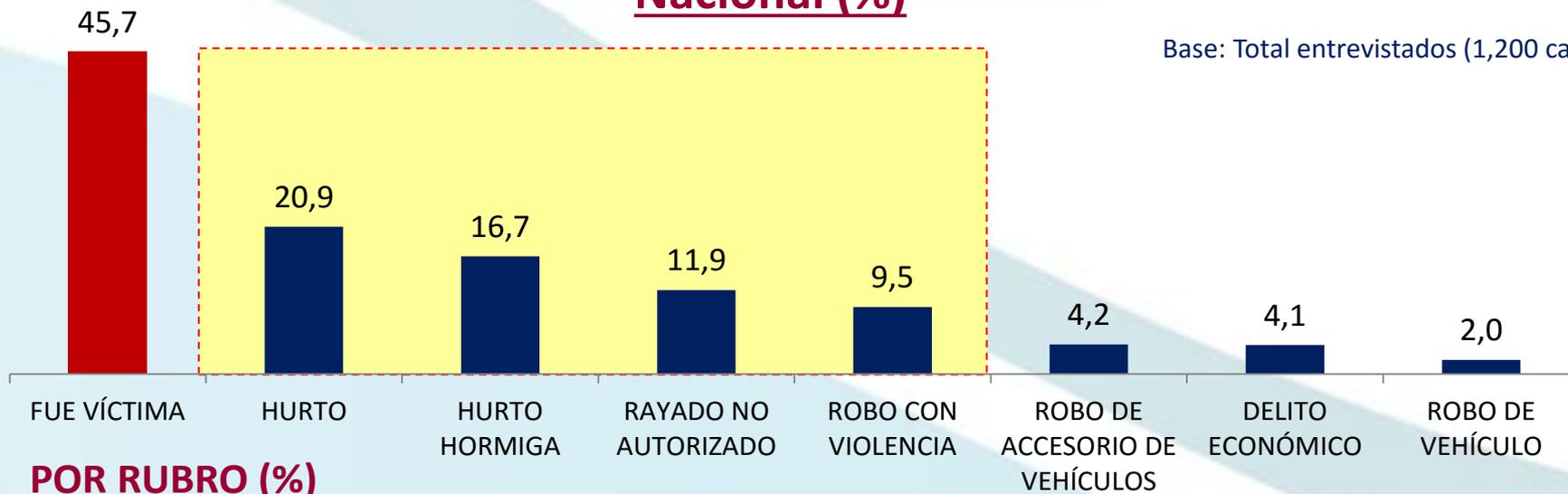
Bases (\*) 601 604 611 603 604 604 609 605 609 605 1214 1.203 1.200

¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el segundo semestre de 2015?

# Tipos de delitos o faltas

## Nacional (%)

Base: Total entrevistados (1,200 casos)



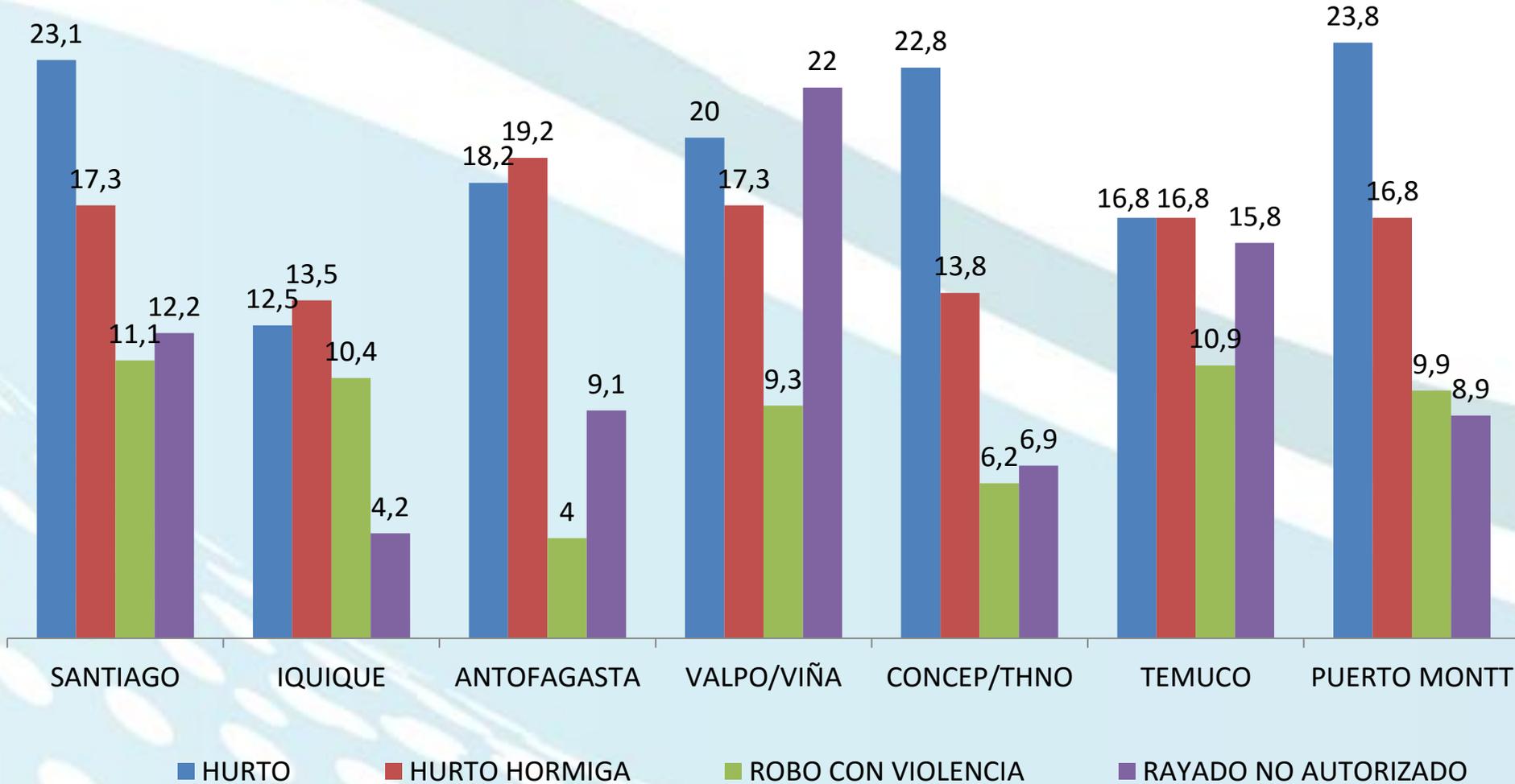
## POR RUBRO (%)



¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el segundo semestre de 2015?

# Tipos de delitos o faltas por ciudad

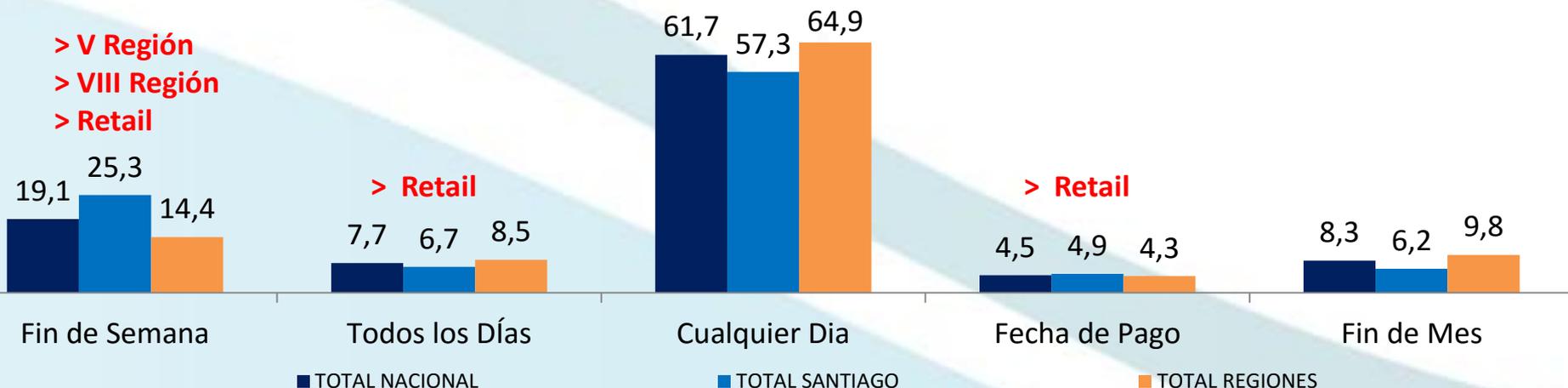
% Declaran haber sido víctima de algún delito o falta



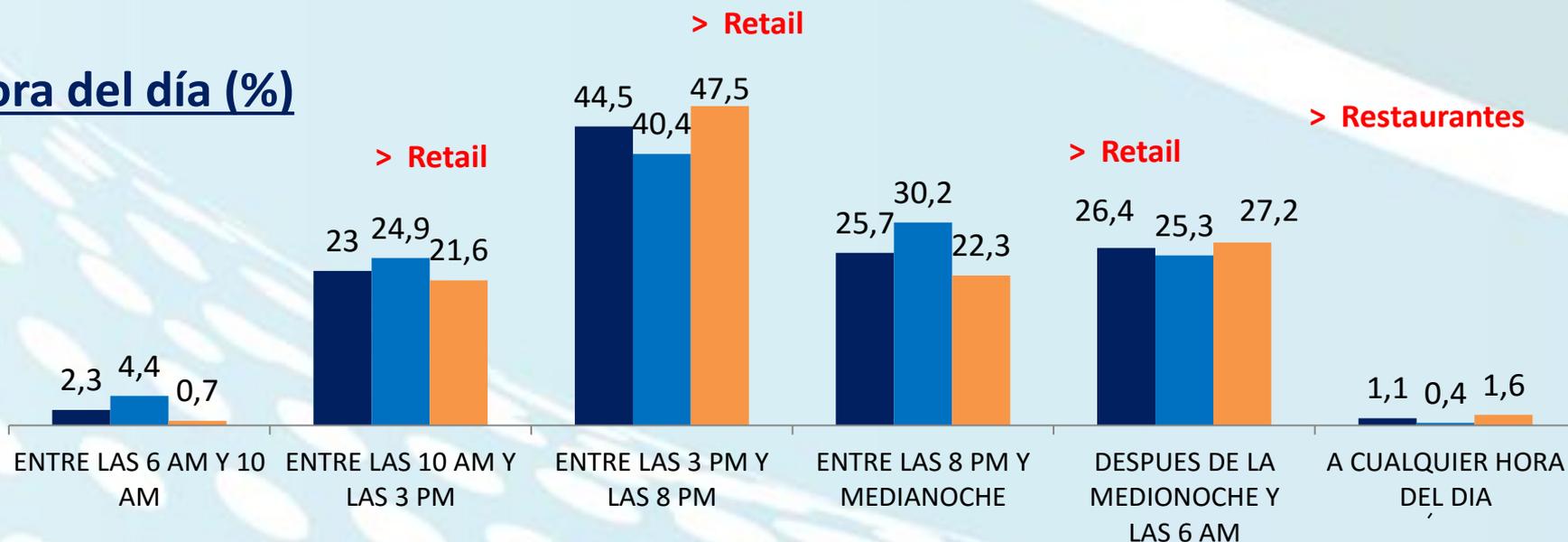
¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el segundo semestre de 2015?

# 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?

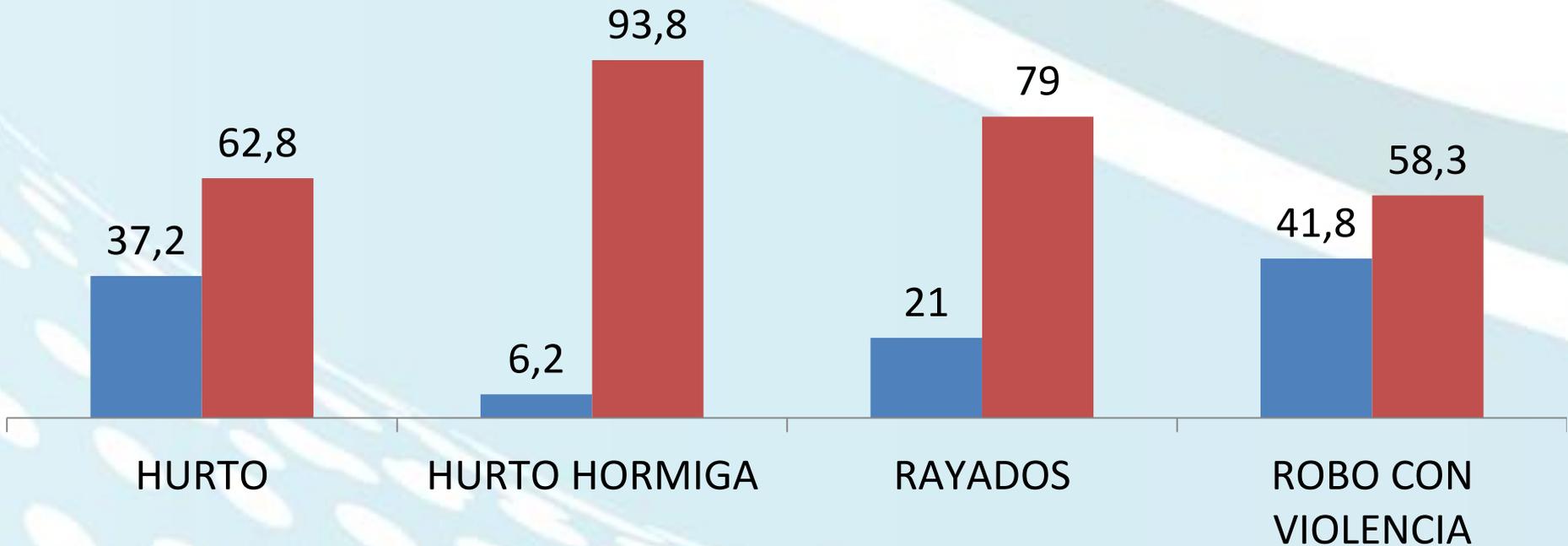
# Re-victimización

# Re-Victimización Segundo Semestre 2015

NACIONAL (%)

Fueron víctima de algún delito o falta

■ 1 vez ■ Más de una vez

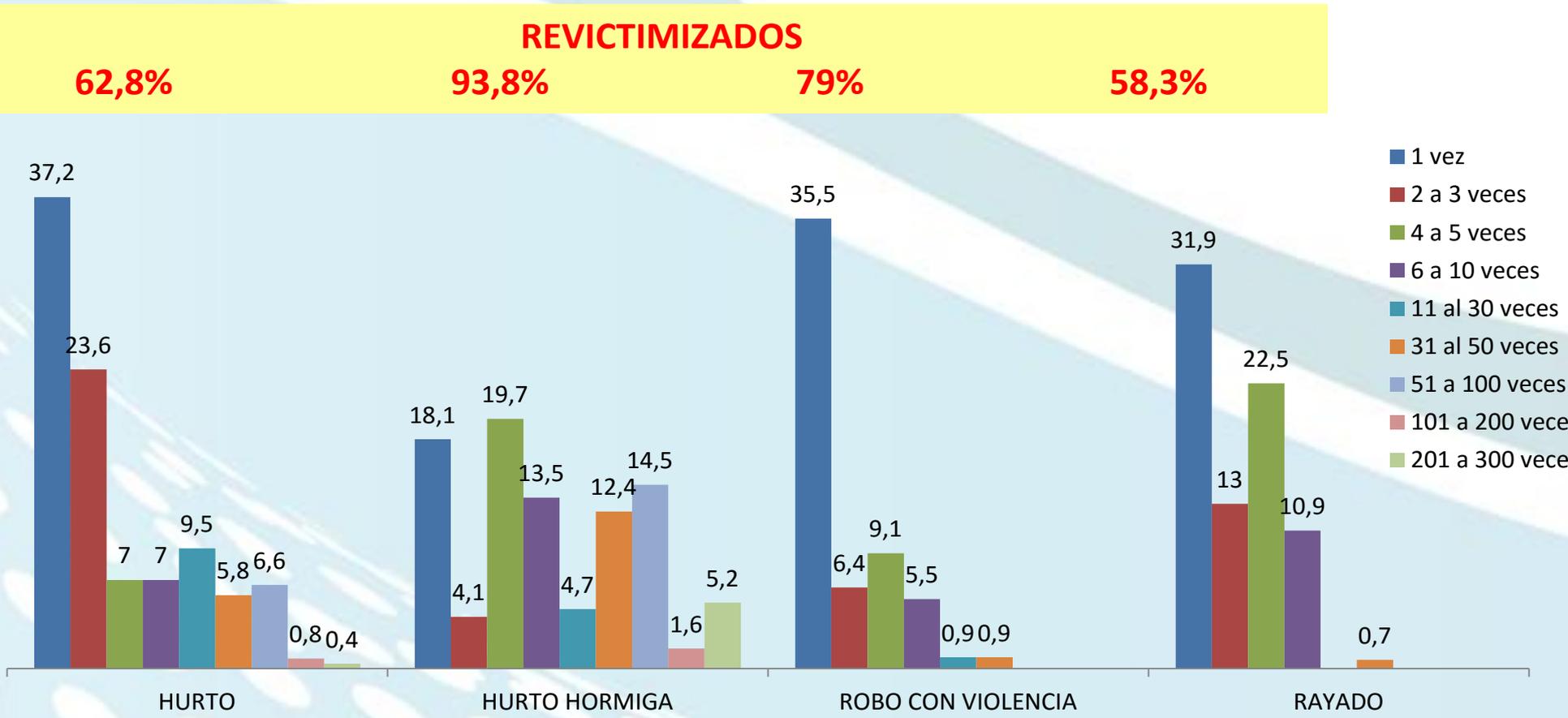


¿Cuántas veces fue víctima de ..... (CADA DELITO)?

# Re-Victimización (2do Semestre 2015)

Fueron víctima de algún delito o falta

**NACIONAL**  
**(%)**



¿Cuántas veces fue víctima de ..... (CADA DELITO)?

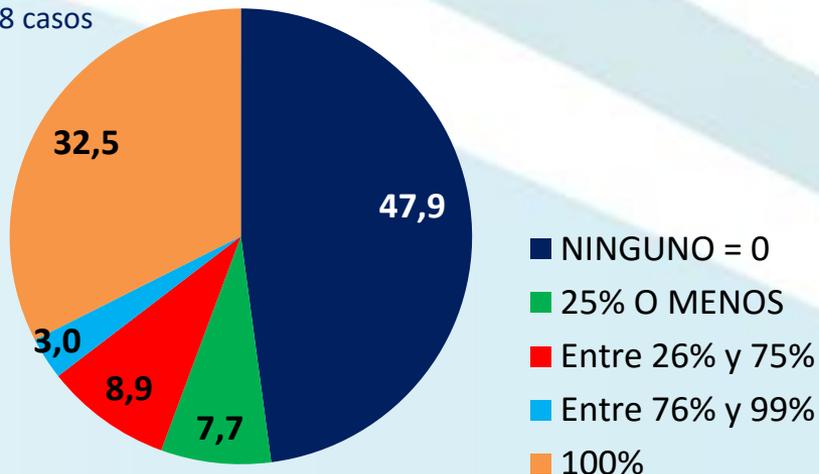
# Denuncias

# Delitos o faltas denunciados

Fueron víctima de algún delito o falta

## Nacional (%)

Bases: 548 casos



- Casi la mitad de los entrevistados NO denuncia los delitos o faltas, siendo mayor en minoristas (68%)
- A su vez, un tercio de los comerciantes denuncia la totalidad de los delitos.

## Rubro (%)

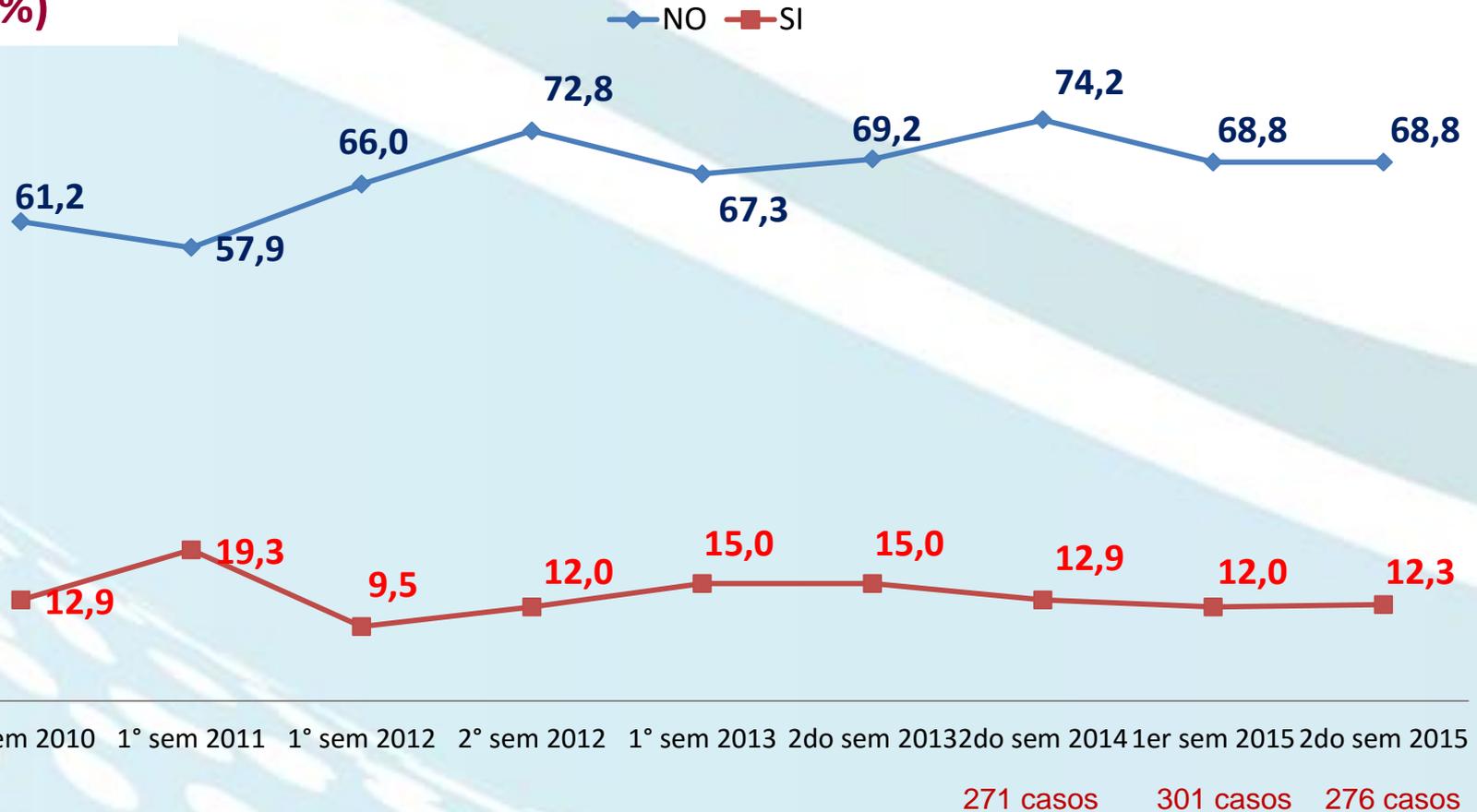


Aproximadamente ¿qué porcentaje o proporción denunció?

# Obtuvo los resultados que esperaba?

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

**Nacional**  
(%)

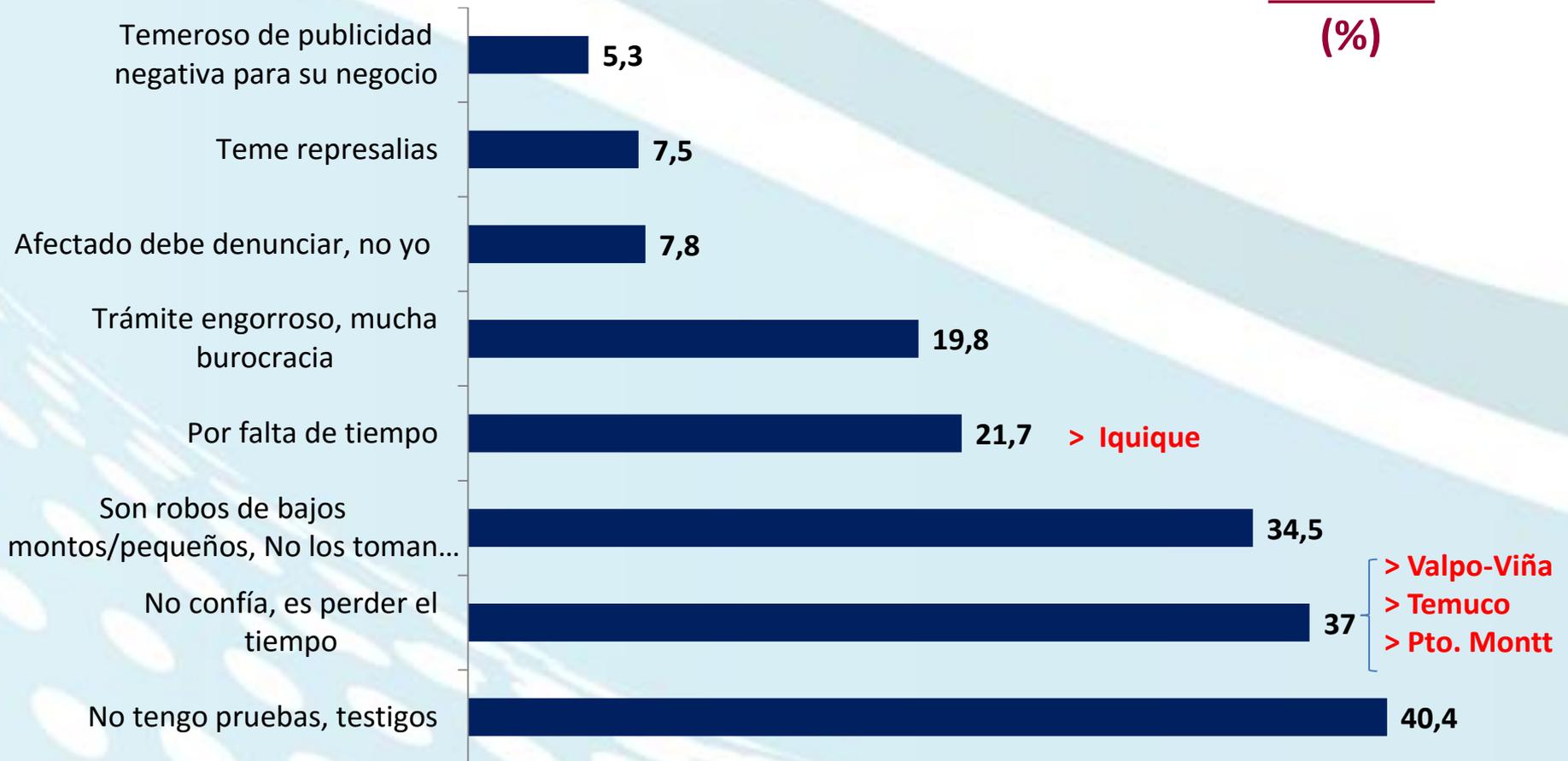


En general, ¿diría Ud. que obtuvo los resultados que esperaba?

# Barreras que impiden la denuncia

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

**Nacional**  
(%)

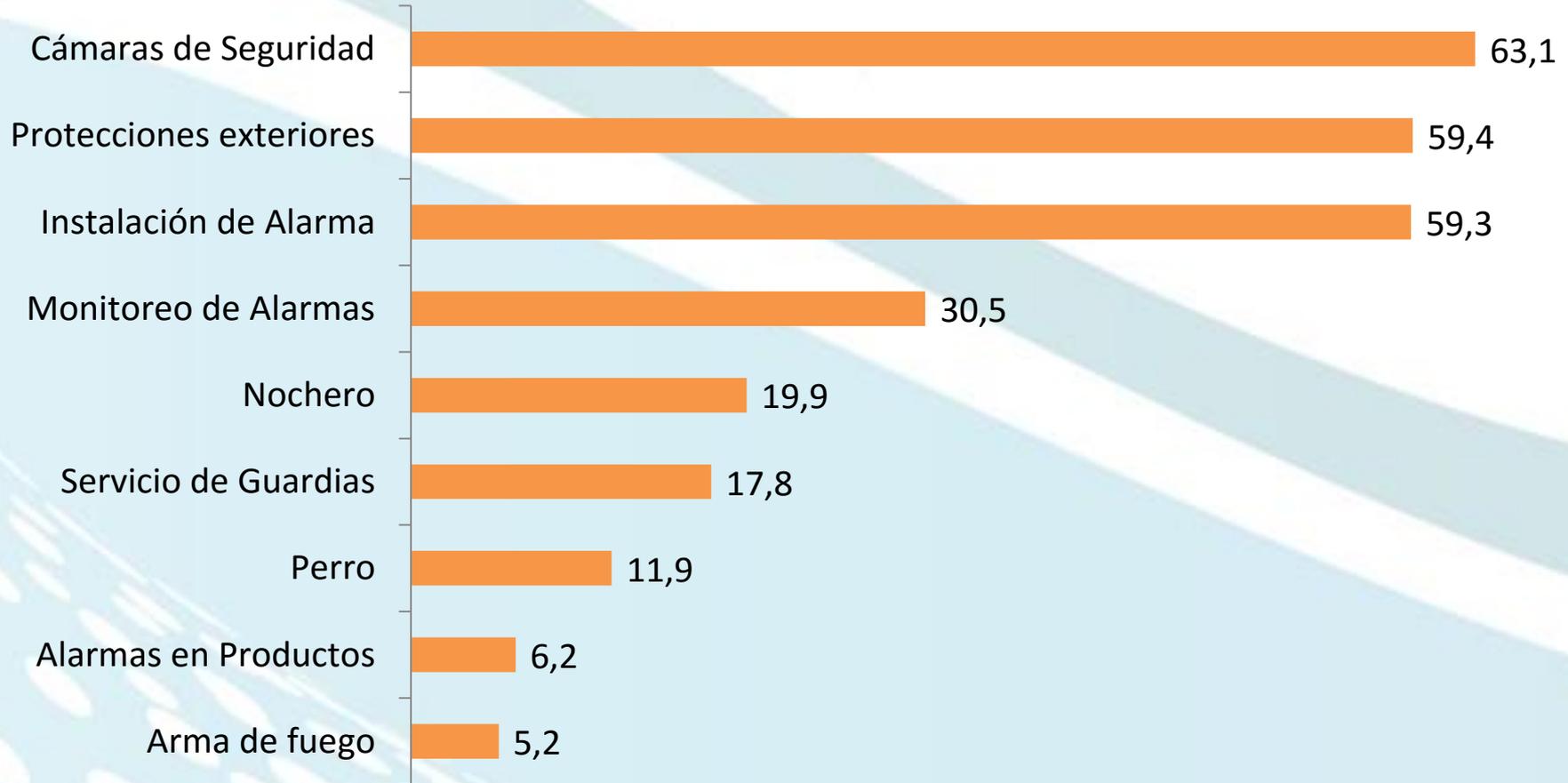


Bases: 359 casos

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

# Medidas de seguridad

# 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
Promedio medidas de seguridad que coexisten	3,8	3,3	3,2	3,5	2,7	2,76	2,7

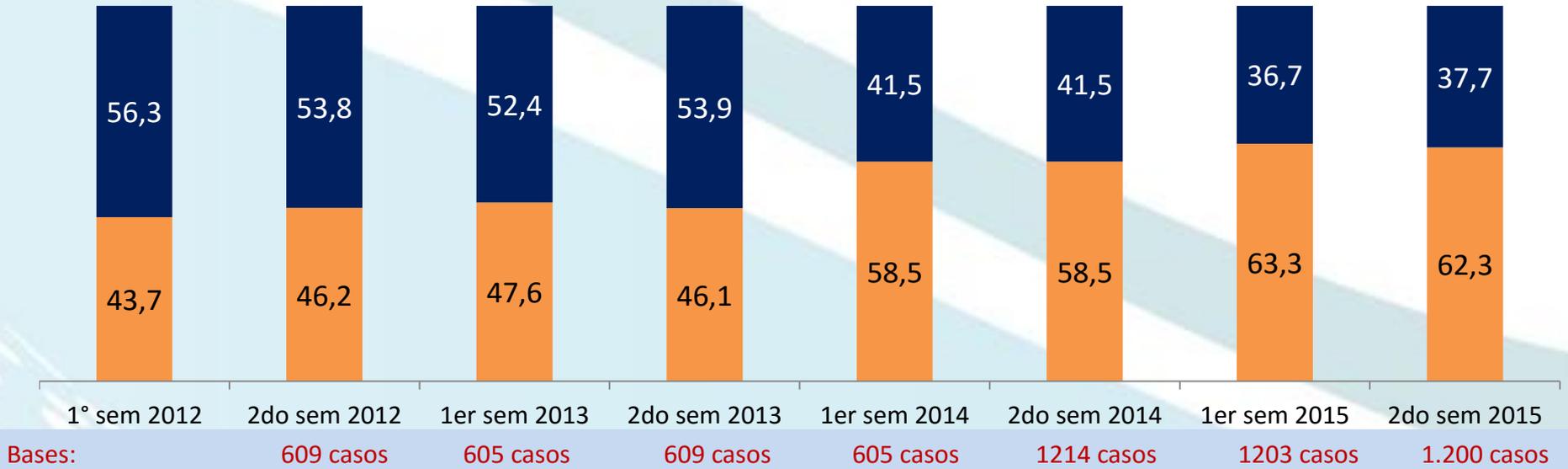
De las siguientes medidas que le voy a leer; ¿cuáles tiene actualmente implementadas en su negocio?

Base (1.200 casos)

# ¿Aumentó las medidas de seguridad durante Segundo Semestre 2015?

## Nacional (%)

■ NO ■ SI



## Por Ciudad (%)

## Por Sector (%)

	SANTIAGO	IQUIQUE	ANTOFAGA STA	VALPO-VIÑA DEL MAR	CONCEPTHNO	TEMUCO	PUERTO MONTT	RETAIL	MINORISTAS	HOTELES-RESTAURANTES	OTROS
	%										
<b>Sí</b>	43,3	51	24,2	30	40	32,7	25,7	41,7	41,7	31,8	43,5
<b>No</b>	56,7	49	75,8	70	60	67,3	74,3	58,3	58,3	68,2	56,5

¿Ha aumentado las medidas de seguridad en su negocio / local / empresa en el segundo semestre 2015?

# Medidas implementadas durante el Segundo Semestre 2015

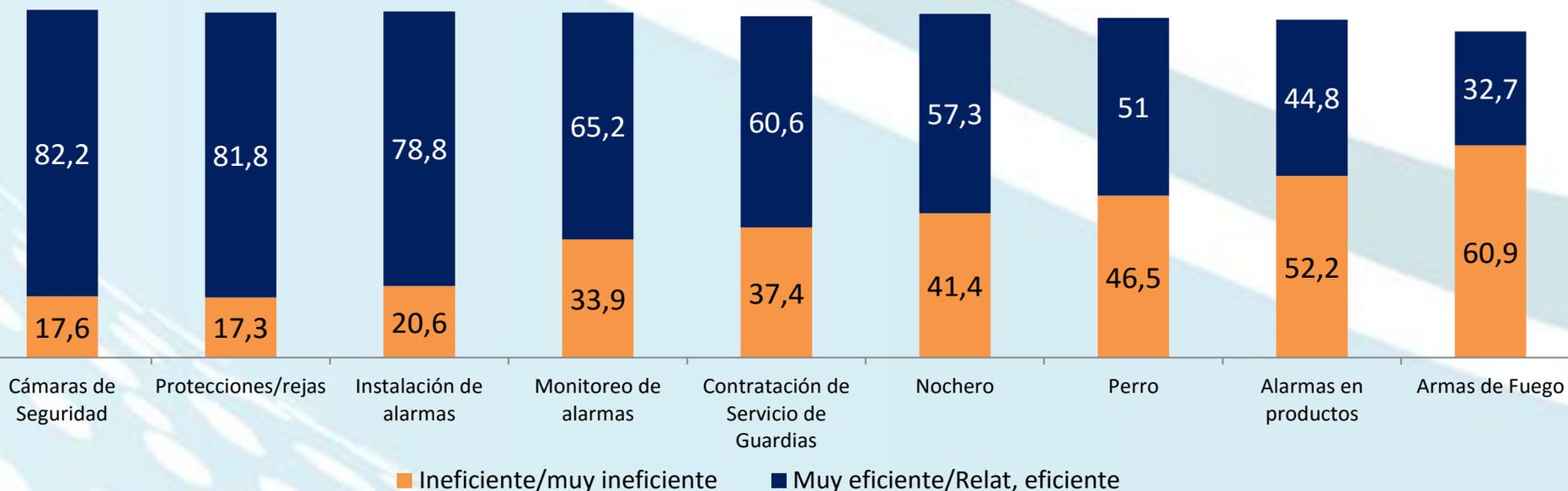


# Percepción de eficiencia de las medidas de seguridad.

Al igual que en el 1er semestre del 2015, las cámaras de seguridad, protecciones/rejas e instalación de alarmas, son las medidas de seguridad percibidas con mayor eficiencia.

**Nacional**  
**(%)**

Bases: 1.200 casos



**Consecuentemente con el semestre anterior, las armas de fuego es la medida percibida con menor eficiencia.**

*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 ...?*

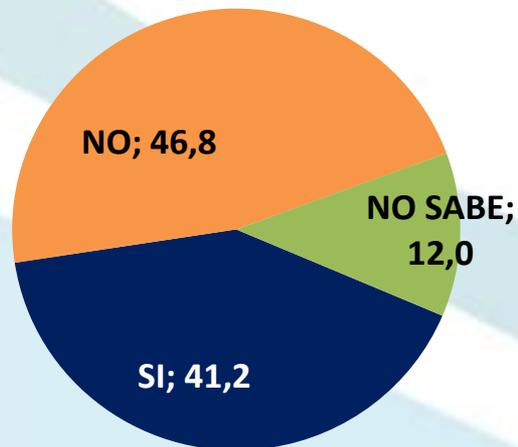
# Contratación de seguros y tipos

¿Tienen Uds. algún tipo de seguro para su negocio?

## Nacional

%

Bases: 1.200 casos



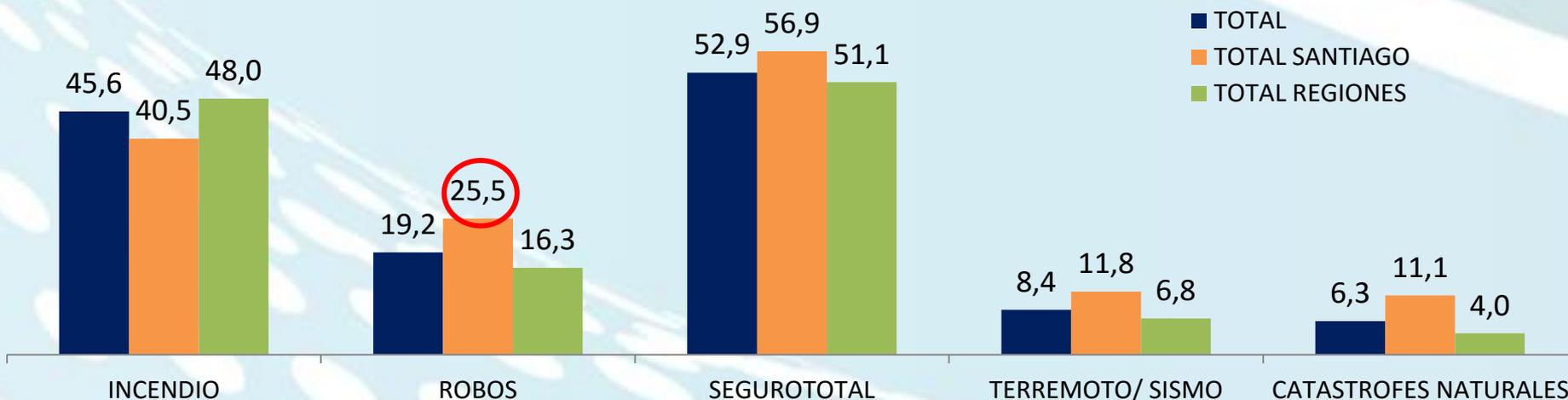
> en:

Retail	: 88,3%
Temuco	: 62,4%
Antofagasta	: 60,6%

## Tipos de seguros %

¿Qué tipo de seguro tiene para su negocio?

Bases: 494 casos



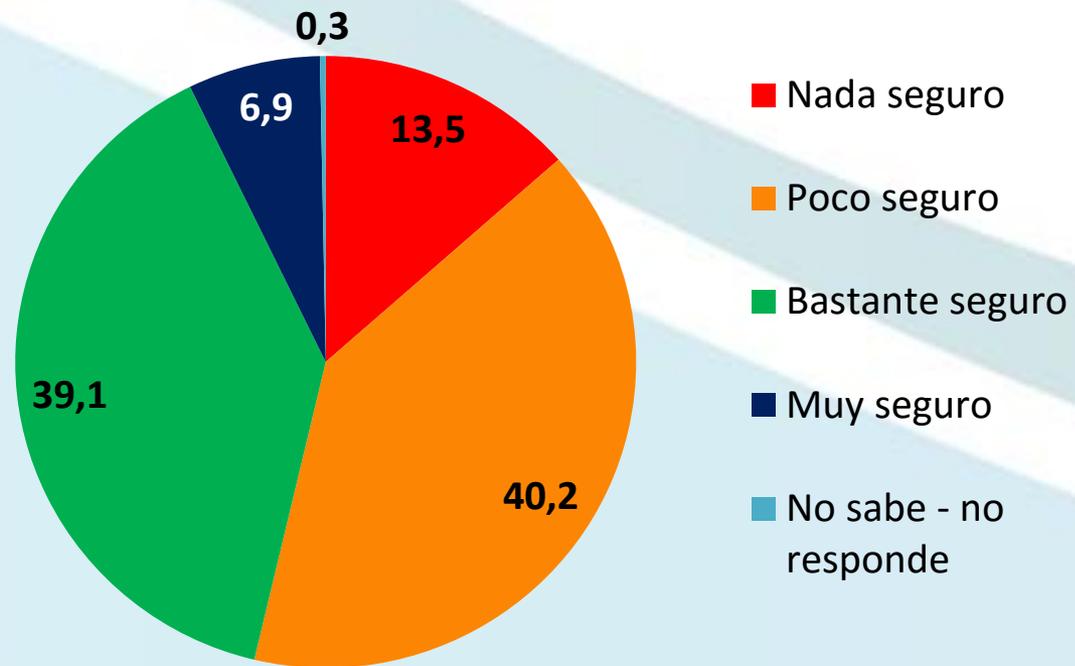
# Violencia e inseguridad del barrio

# Percepción de seguridad del barrio donde se ubica el negocio

## Nacional

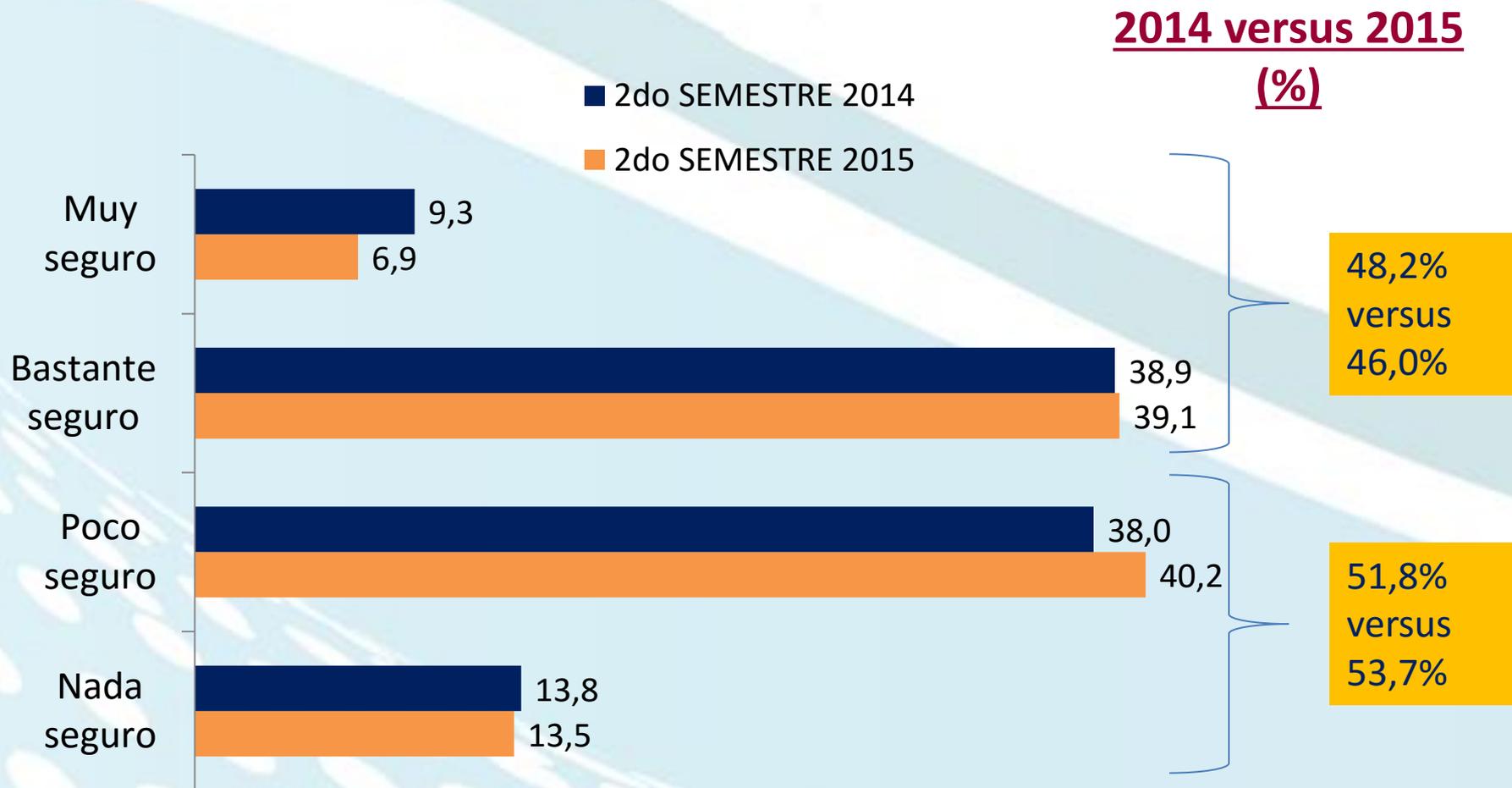
%

Bases: 1.200 casos



*¿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



¿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

■ Nada / Poco Seguro    ■ Muy / Bastante Seguro



- La percepción de inseguridad de los barrios donde se emplaza el retail subió de 65,1% a 71,6 % en los últimos 6 meses.

¿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

En la zona nor-poniente de Santiago, aumento en la percepción de seguridad: 35,2% en el 2014 versus 51,2% en el 2015

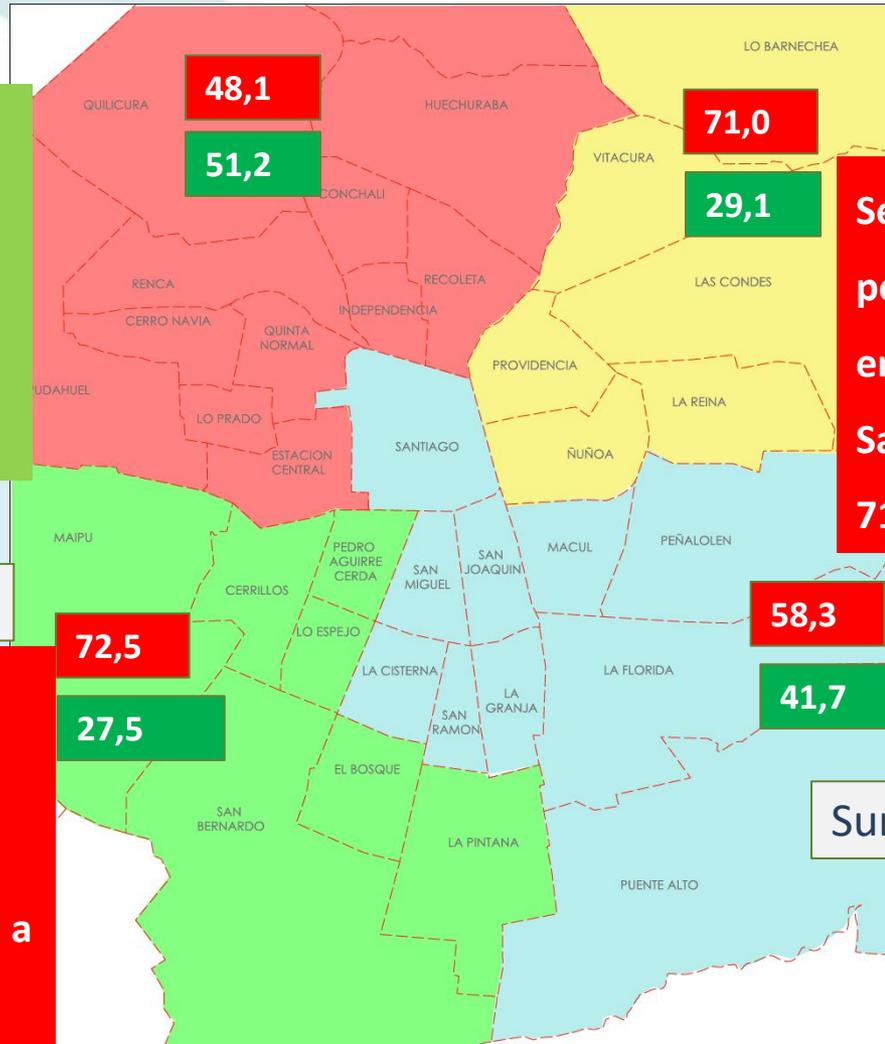
Nor Oriente

Se observa un aumento en la percepción de inseguridad en la zona nor-oriente de Santiago: de 33,4% se eleva a 71%

Sur Poniente

En la zona sur-poniente de Santiago también se observa un incremento en el nivel de inseguridad: de 60% aumenta a 72,5% respecto del 2014.

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 de los delincuentes

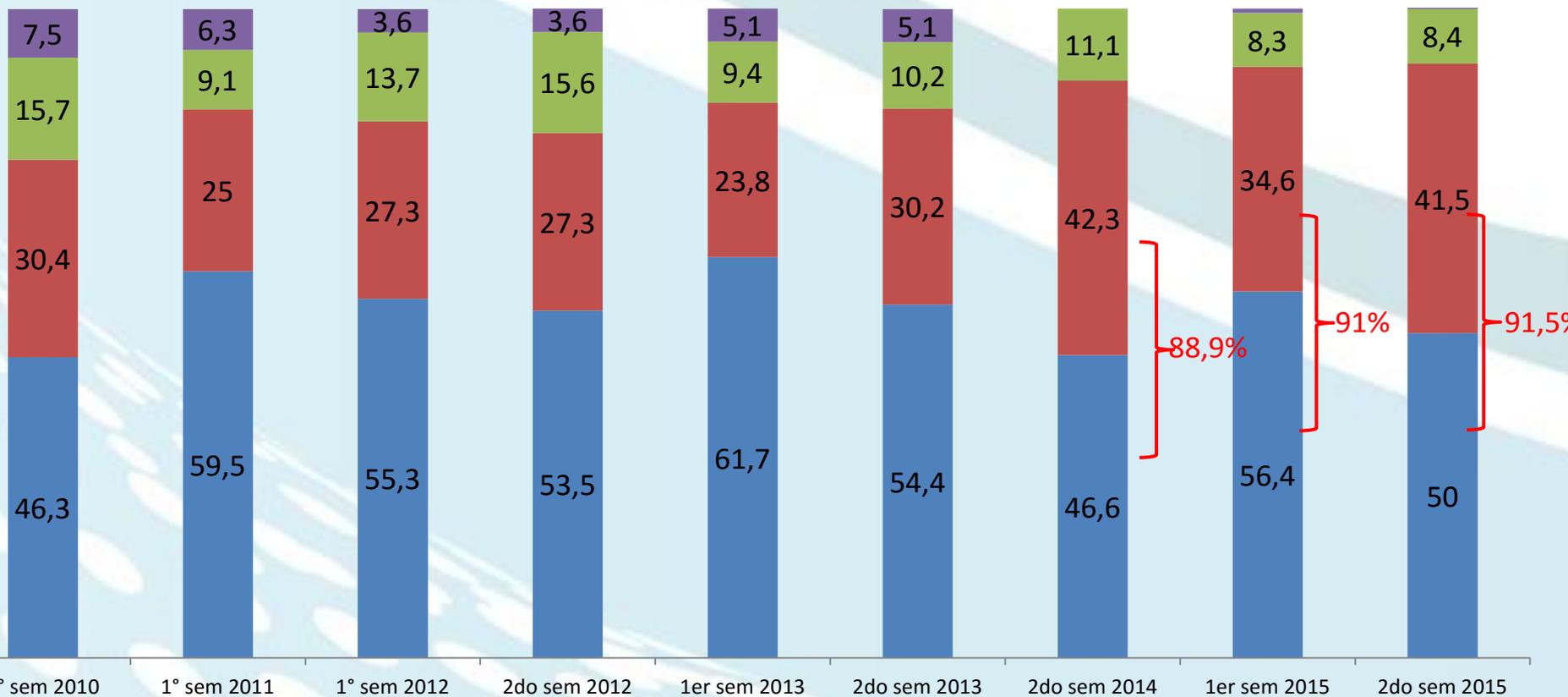
# Percepción de violencia cuando atacan los delincuentes

La percepción de violencia se ha mantenido en niveles similares en los últimos 6 meses.

## Nacional

%

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



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

1214 casos

1.203 casos

1.200 casos

# Percepción de violencia cuando atacan los delincuentes - Gran Santiago -

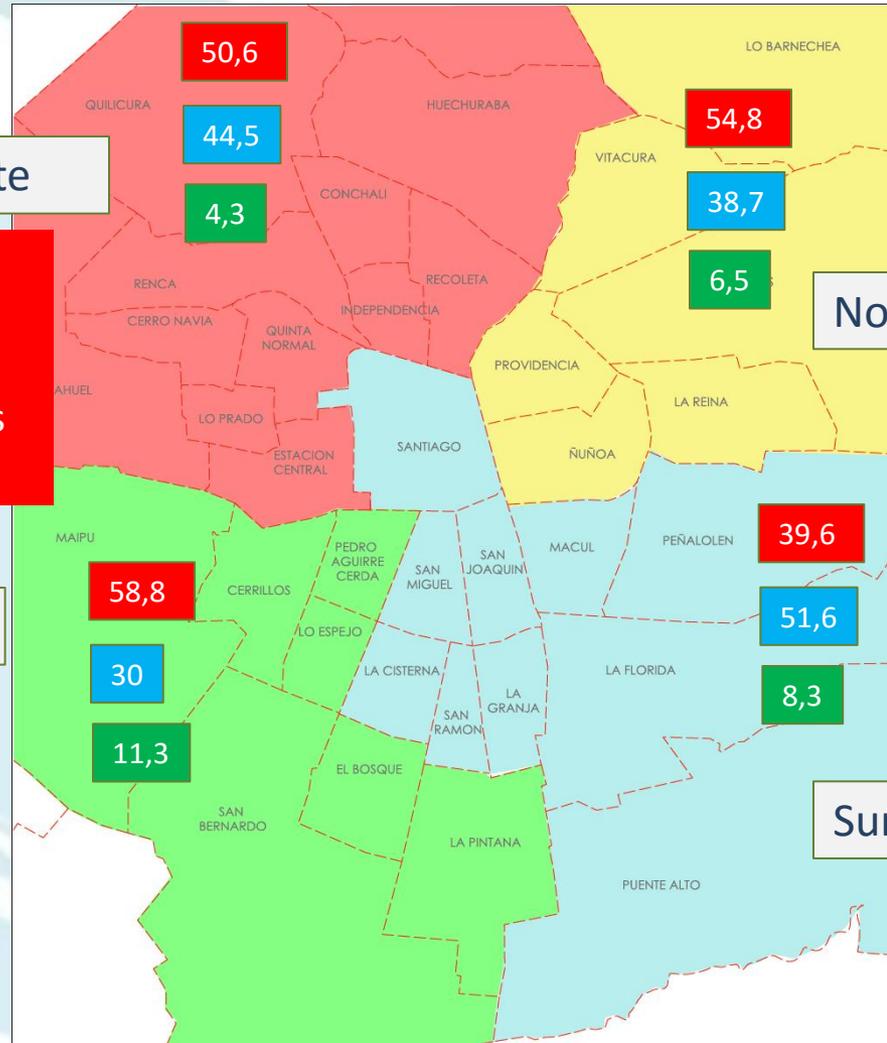
## Area Geográfica Gran Santiago

%

Nor Poniente

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

Los establecimientos de las zonas nor-oriente y nor-poniente de Santiago, sienten que hay mayor violencia en los delincuentes versus el 2014.



Sur Poniente

Nor Oriente

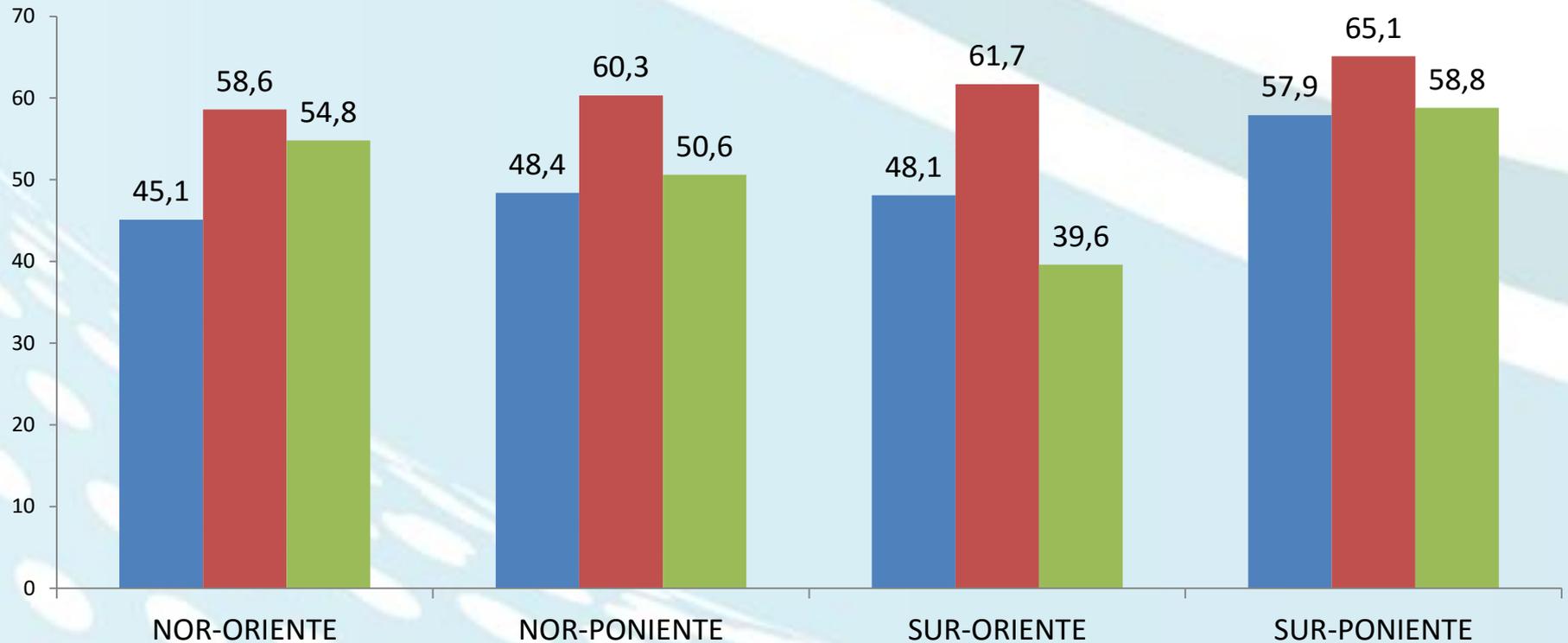
Sur Oriente

Bases: 500 casos

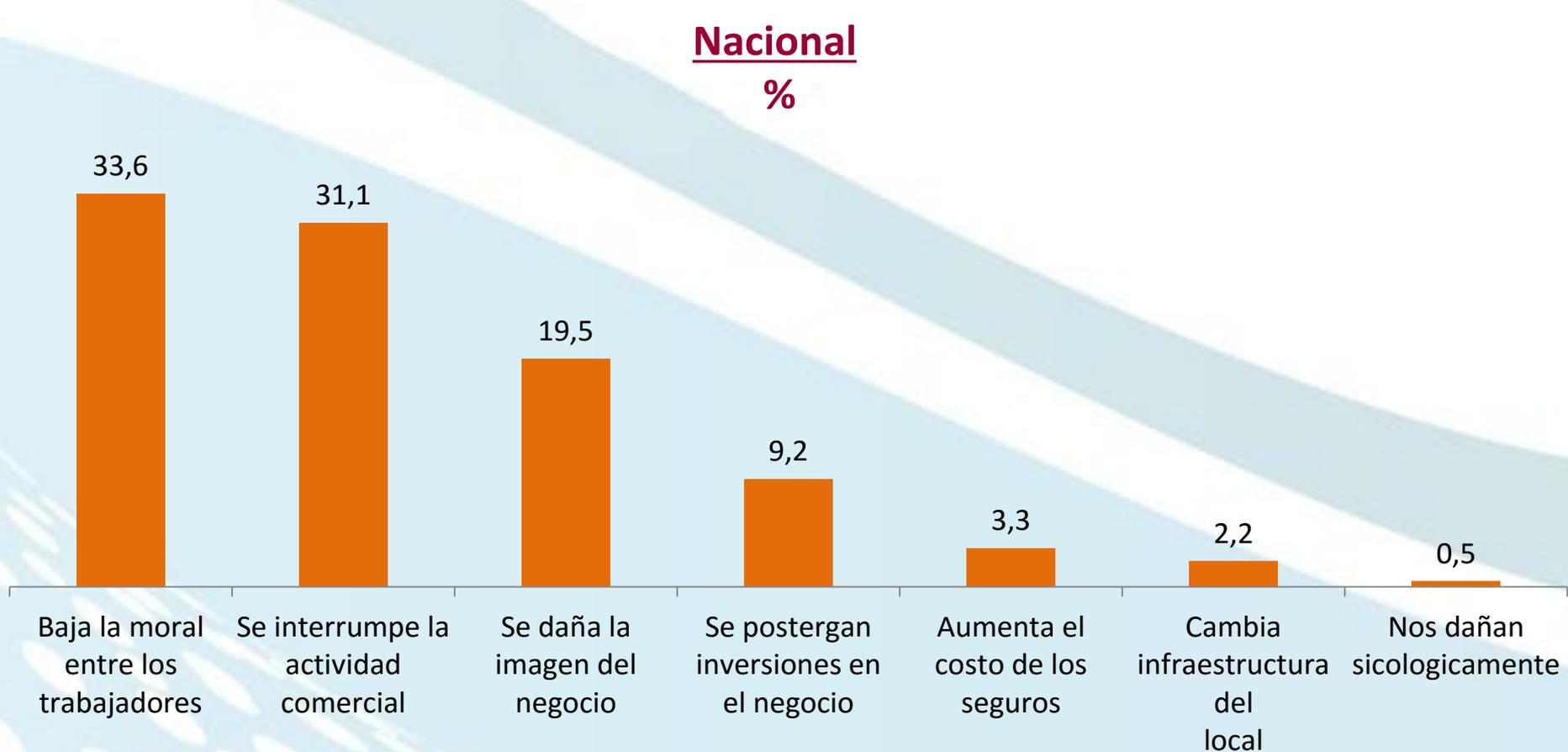
# Percepción de violencia en el Gran Santiago

Mayor que un año atrás  
%

■ 2DO SEM 2014 ■ 1ER SEM 2015 ■ 2DO SEM 2015



# Principal efecto de delitos o faltas



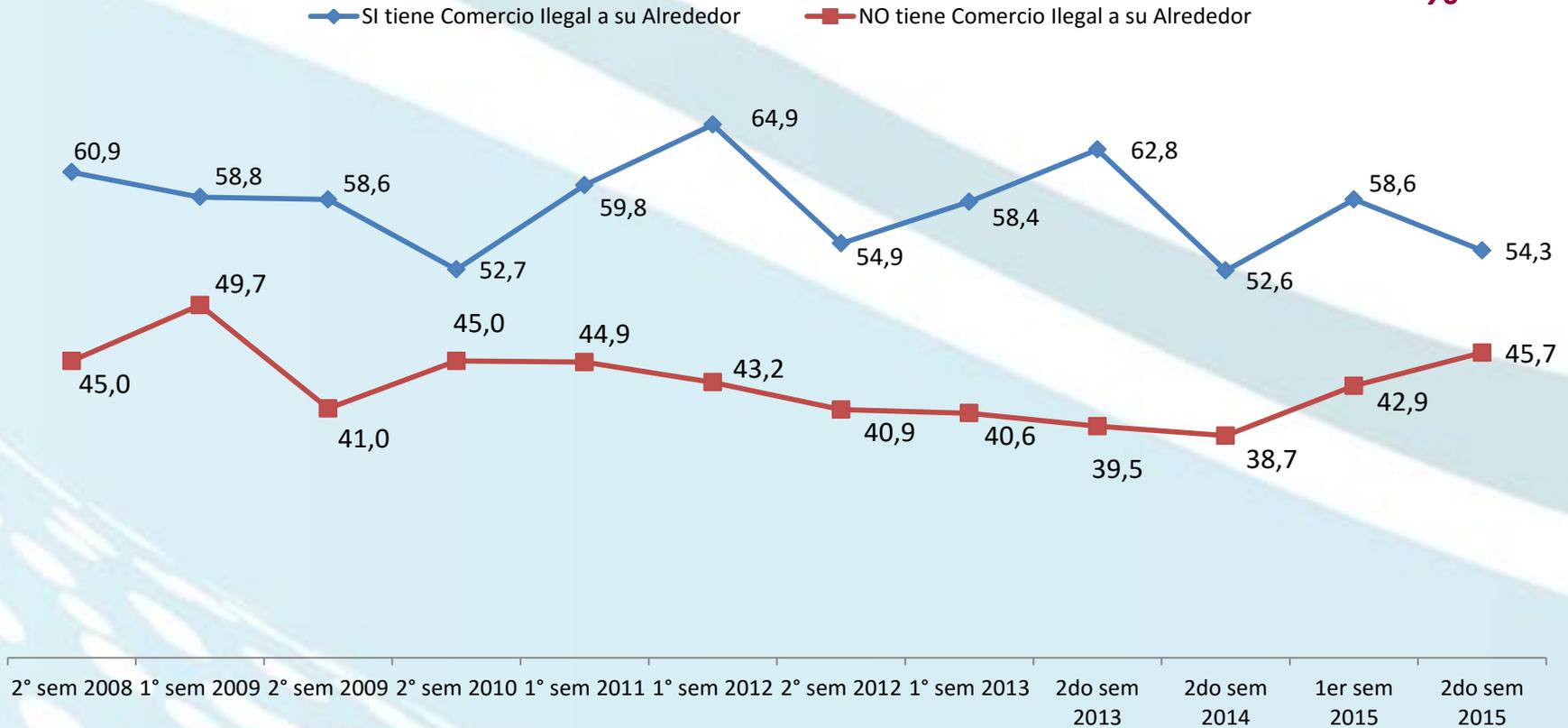
Bases: 1.200 casos

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

# Comercio ilegal

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

**Nacional**  
%



Base: Muestra Total

1.214 1.203 1.200

Un tercio de los comerciante declara que hay presencia de comercio ambulante ilegal en la cercanía de sus negocios (33%).

# Conclusiones

# Visión General

➤ A nivel Nacional, el nivel de **victimización del comercio** experimentó una leve aumento respecto del **segundo semestre** de 2014; de 43,1% a 45,7%.

➤ Las ciudades que muestran un aumento son:

		<u>2014</u>		<u>2015</u>
■ Gran Santiago	:	42,3%	a	48,2%
■ Concepción-Talcahuano	:	40,1%	a	42,8%
■ Temuco	:	41,2%	a	44,6%
■ Puerto Montt	:	41%	a	44,6%

➤ En Minoristas y Restaurantes-Hoteles la victimización aumentó en esta medición.

		<u>2014</u>		<u>2015</u>
■ Minoristas	:	35,3%	a	38,1%
■ Hoteles-Restaurantes	:	35%	a	41,2%

# Faltas o Delitos / Re-Victimización

- Las faltas o delitos más recurrentes no han variado en los últimos años; los más mencionados son:
  - Hurto Hormiga - Hurto - Rayados
- La re-victimización total es similar en las últimas dos mediciones, siendo el **Hurto Hormiga la falta que genera mayor revictimización**, como se observa a continuación:

	<u>2014</u>	<u>2015</u>
Hurto Hormiga	95%	93,8%
Rayados	80%	79%
Hurto	64,7%	62,8%
Robo con violencia	56,4%	58,3%

# Denuncias y Barreras de denuncia

- *Casi la mitad de los comerciantes (47,9%) opta por no denunciar las faltas o delitos, especialmente los Minoristas (68%).*
- *Aproximadamente un tercio de los comerciantes denuncia la totalidad de los delitos o faltas (33%)*
- *Las barreras principales que frenan las denuncias se relacionan con:*
  - *Carencia de testigos o pruebas → 40,4%*
  - *Perdida de tiempo → 37%*
  - *Baja cuantía de los robos → 34,5%*
- *Se observa además, que la baja tasa de denuncia tendría directa relación con el resultado desfavorable de las denuncias:*  
***1 de cada 10 comerciantes que ha hecho denuncia, dice haber obtenido los resultados que esperaba”.***

TOTAL  
VICTIMIZADOS  
**45,7%**

**No denunció → 47,9%**

Denunció todo → 32,5%

Denunció parte → 19,6%



Obtuvo resultados esperados

**Si → 12,3%**

**No → 68,8%**

# Medidas de seguridad y percepción de eficiencia

- Al igual que en mediciones anteriores no se advierte una relación directa entre el nivel de victimización del comercio y las medidas de seguridad implementadas por los comerciantes.
- Al respecto, si bien las cifras de victimización han aumentado en los últimos 12 meses, las medidas de seguridad no seguirían la misma tendencia:

2014	→	41,5% aumentó las medidas de seguridad.
2015	→	37,7% aumentó las medidas de seguridad.

- Consecuentemente con lo observado en las últimas mediciones, Cámaras, Alarmas y Rejas exteriores son las principales medidas de seguridad implementadas por los comerciantes.
- Los *comerciantes victimizados* muestran mayor nivel de implementación de medidas de seguridad, destacando **Cámaras de seguridad, Alarma y rejas/protecciones**.
- Consecuentemente, estas medidas son percibidas por los comerciantes con *mayor nivel de eficiencia*.

# Violencia e Inseguridad

- La mayor parte de los comerciantes (53,7 %) percibe poco o nada seguro el barrio donde está emplazado su negocio.
- Al comparar los resultados con los últimos 6 meses, a nivel nacional, la percepción de seguridad en los barrios, disminuyó levemente de 54,3% vs 53,7%
- Y, al comparar los resultados con el segundo semestre de 2014, la percepción de inseguridad aumenta de 51,8% a 53,7%.
- En el sector nor-oriente de Santiago, se observa un aumento en la percepción de inseguridad: 33,4% vs 71%.
- En la zona sur-poniente, también se observa un incremento en la inseguridad: 60% vs 72,5%.
- La percepción de la violencia de los delincuentes se ha extendido en **TODO** el Gran Santiago uniformemente.

# Comercio ambulante ilegal

- Un tercio de los comerciante declara que hay presencia de comercio ambulante ilegal en la cercanía de sus negocios (33%).
- La tasa de victimización de aquellos con comercio ambulante ilegal alrededor es de 54,3% versus aquellos que no tienen (45,7%).



**MUCHAS GRACIAS!!**

