

## Informe

# *“Victimización del comercio”*

## *-Décimo sexta medición-*

## *-Primer Semestre 2017-*



## Objetivo General

Determinar el nivel de victimización del comercio en los principales centros urbanos del país - en el primer semestre de 2017- 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 1.201 entrevistas, segmentadas por ciudad de la siguiente forma:

| Santiago | Iquique | Antofagasta | Valpo-Viña | Concep-Thnc | Temuco | P. Montt |
|----------|---------|-------------|------------|-------------|--------|----------|
| 500      | 100     | 100         | 150        | 151         | 100    | 100      |

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

# Metodología

Trabajo de campo



Entre el 26 de agosto y el 9 de Octubre, 2017

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

| TIPO DE NEGOCIO               |                                  | N° CASOS |
|-------------------------------|----------------------------------|----------|
| Tienda por Departamento       | <b>RETAIL</b>                    | 15       |
| Supermercado                  |                                  | 57       |
| Farmacia                      |                                  | 51       |
| Compra y Venta de Automóviles | <b>OTROS</b>                     | 64       |
| Empresa de Logística          |                                  | 10       |
| Estación de Servicio          |                                  | 25       |
| Hotel                         | <b>HOTELES-<br/>RESTAURANTES</b> | 105      |
| Restaurante                   |                                  | 252      |
| Otro negocio por menor        | <b>(MINORISTAS)</b>              | 622      |

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

# Descripción de faltas o delitos

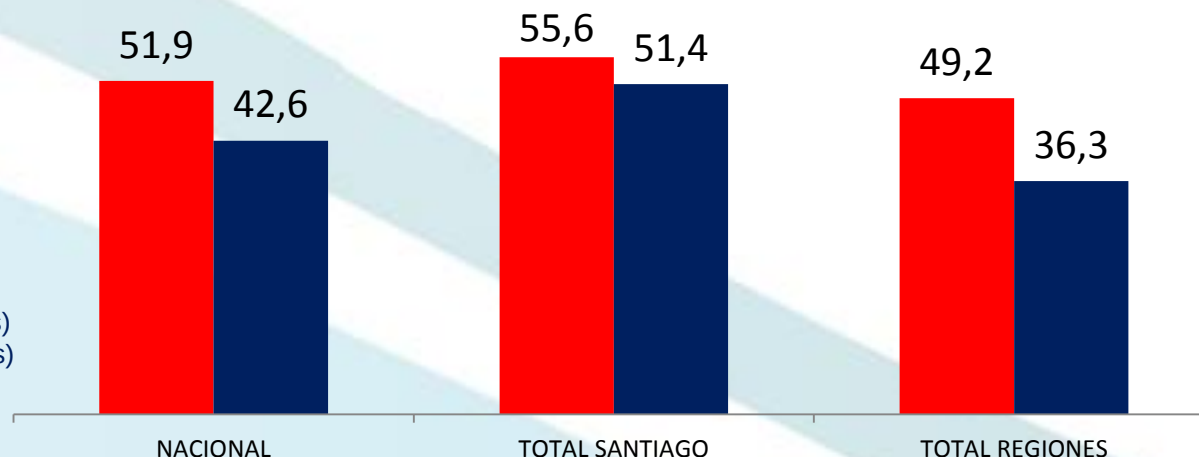
- Para determinar el nivel de victimización y facilitar la comprensión de cada acto delictivo, los entrevistados fueron expuestos al siguiente listado y descripción de faltas o delitos:

|          |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A</b> | <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>B</b> | <b>HURTO HORMIGA</b>                  | Hurto que ocurre al interior de los locales comerciales, de cuantía inferior a media UTM.                                                                                                                                                                            |
| <b>C</b> | <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>D</b> | <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>E</b> | <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>F</b> | <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>G</b> | <b>RAYADO NO AUTORIZADO</b>           | Dibujo, escritura y/o pintura materializados sobre una superficie sin la autorización correspondiente.                                                                                                                                                               |

# Nivel de Victimización – 2017 vs 2016

## Nacional (%)

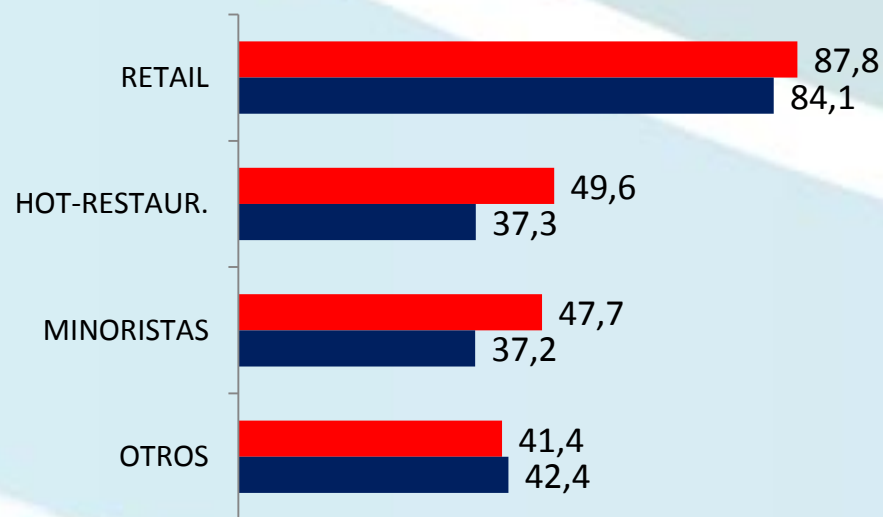
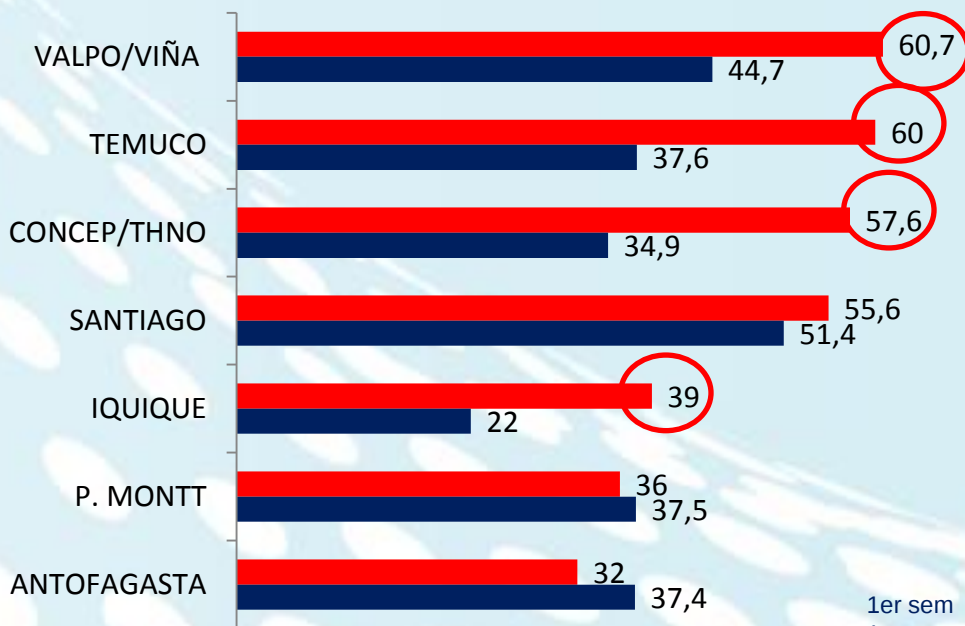
Bases:  
1er sem 2017 (1.201 casos)  
1er sem 2016 (1.203 casos)



## Por ciudad (%)

■ 1ER SEMESTRE 2017 ■ 1ER SEMESTRE 2016

## Por rubro (%)

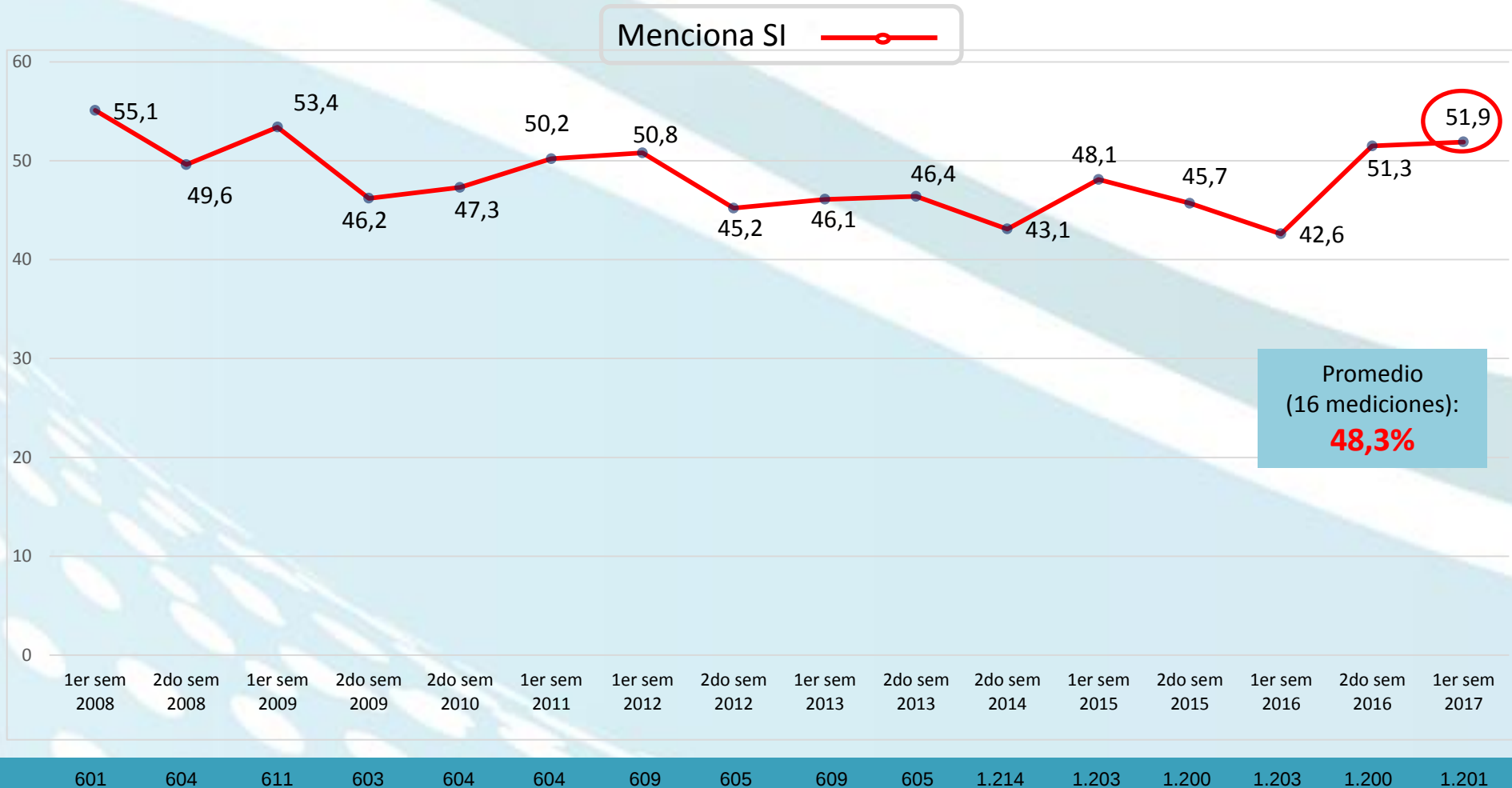


Bases:  
1er sem 2017 (1.201 casos)  
1er sem 2016 (1.203 casos)

# Victimización Histórica - Incluye 3 nuevas ciudades

% Declaran haber sido víctima de algún delito o falta

Menciona SI

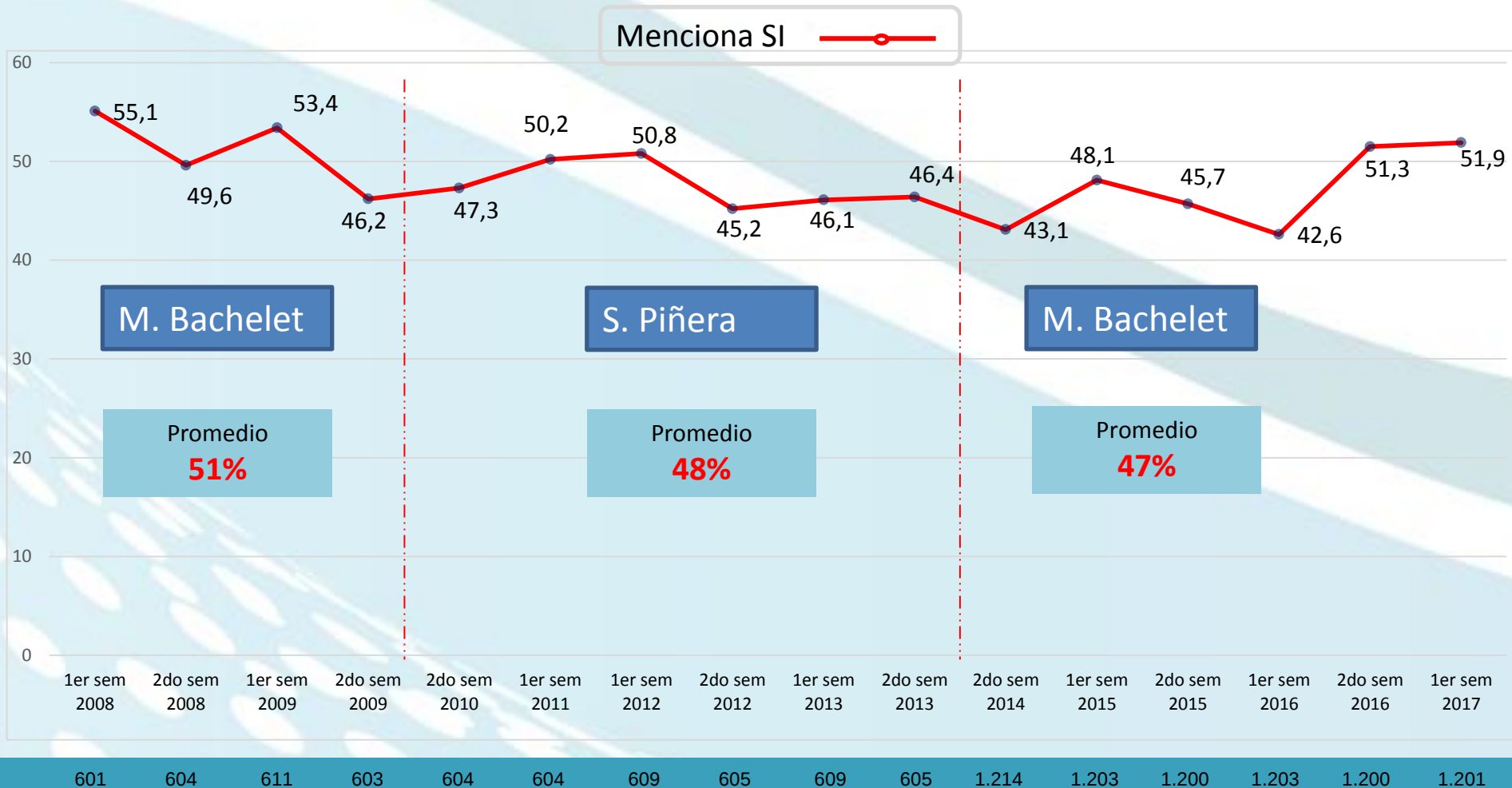


Bases (\*)

¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 1er semestre de 2017?

# Victimización Histórica - Incluye 3 nuevas ciudades

% Declaran haber sido víctima de algún delito o falta



Bases (\*)

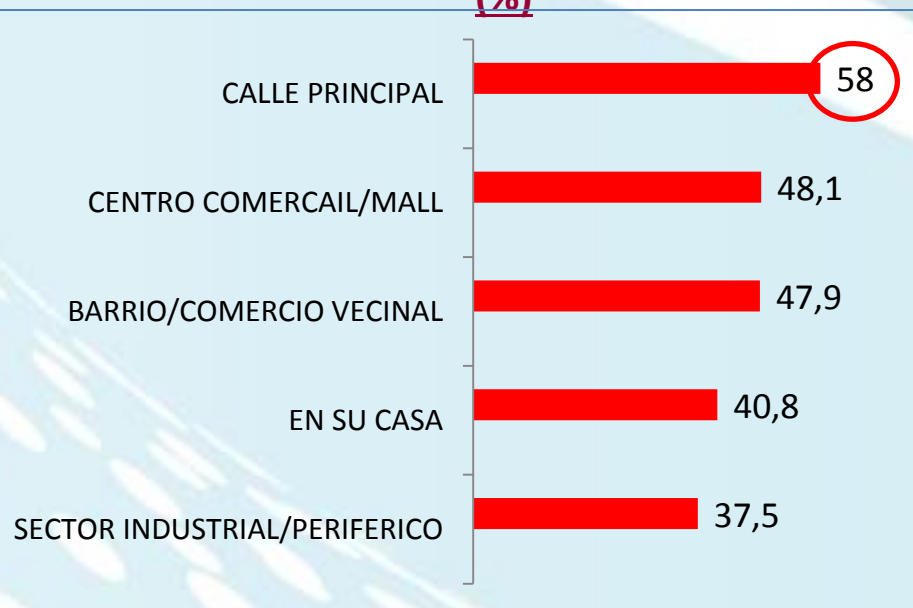
¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 1er semestre de 2017?

# Nivel de Victimización

¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 1er semestre de 2017?

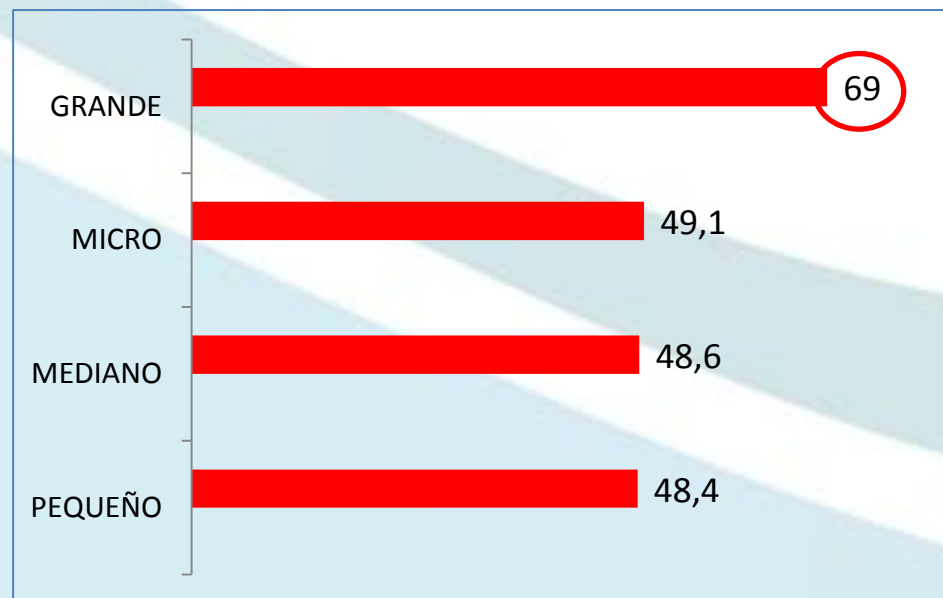
## UBICACIÓN DEL NEGOCIO

(%)



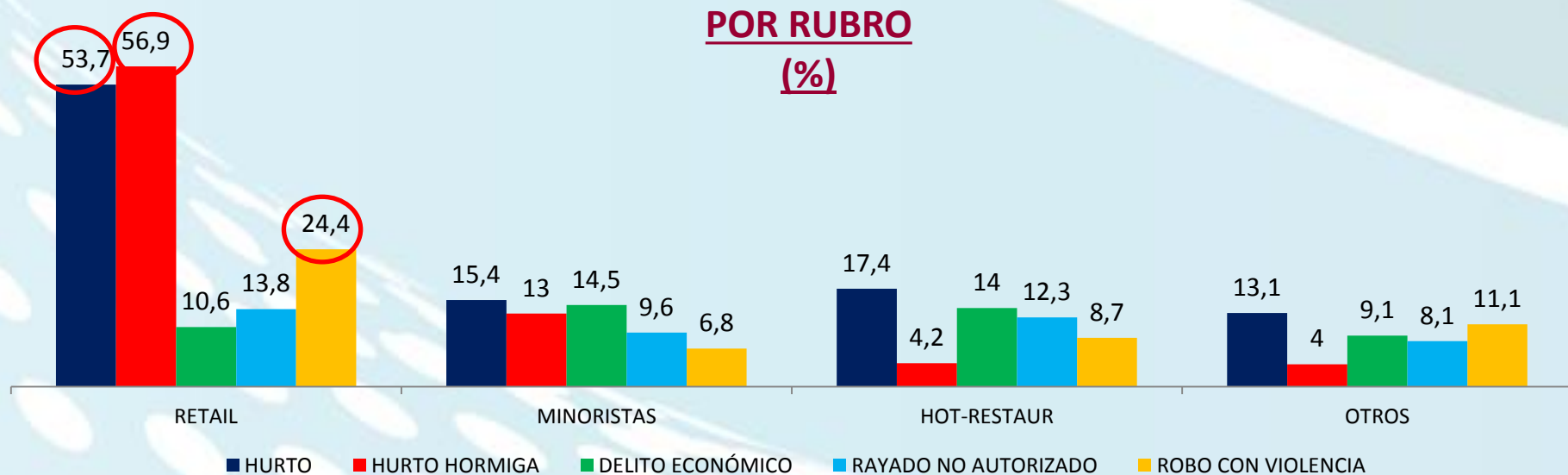
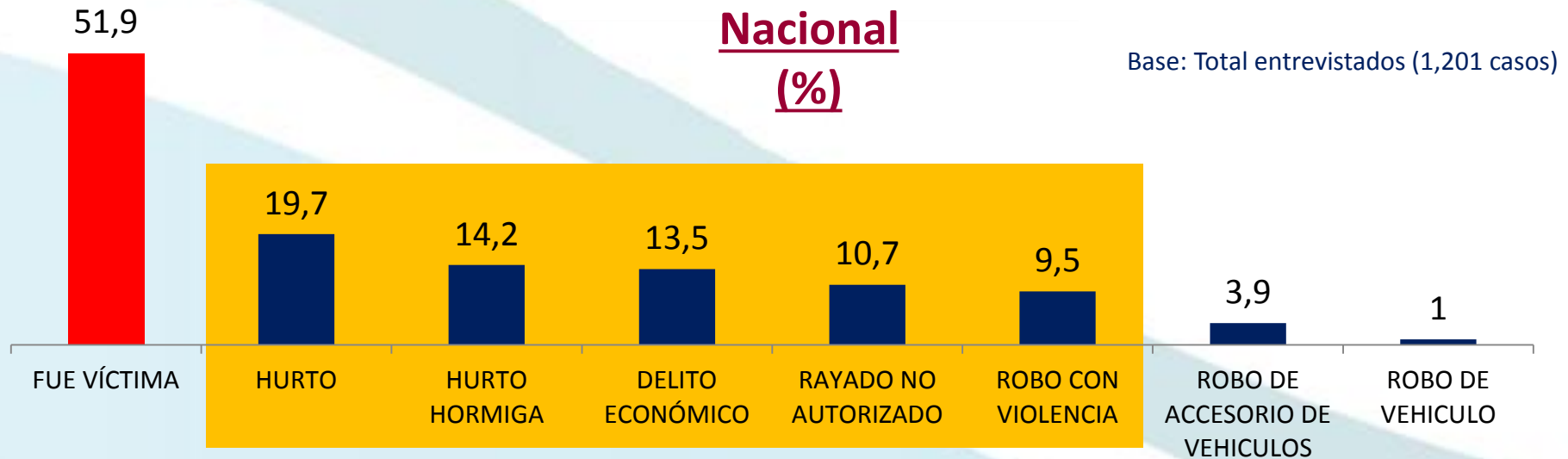
## TAMAÑO DEL NEGOCIO

(%)



Base: Declaran haber sido víctima de algún delito o falta (623 casos)

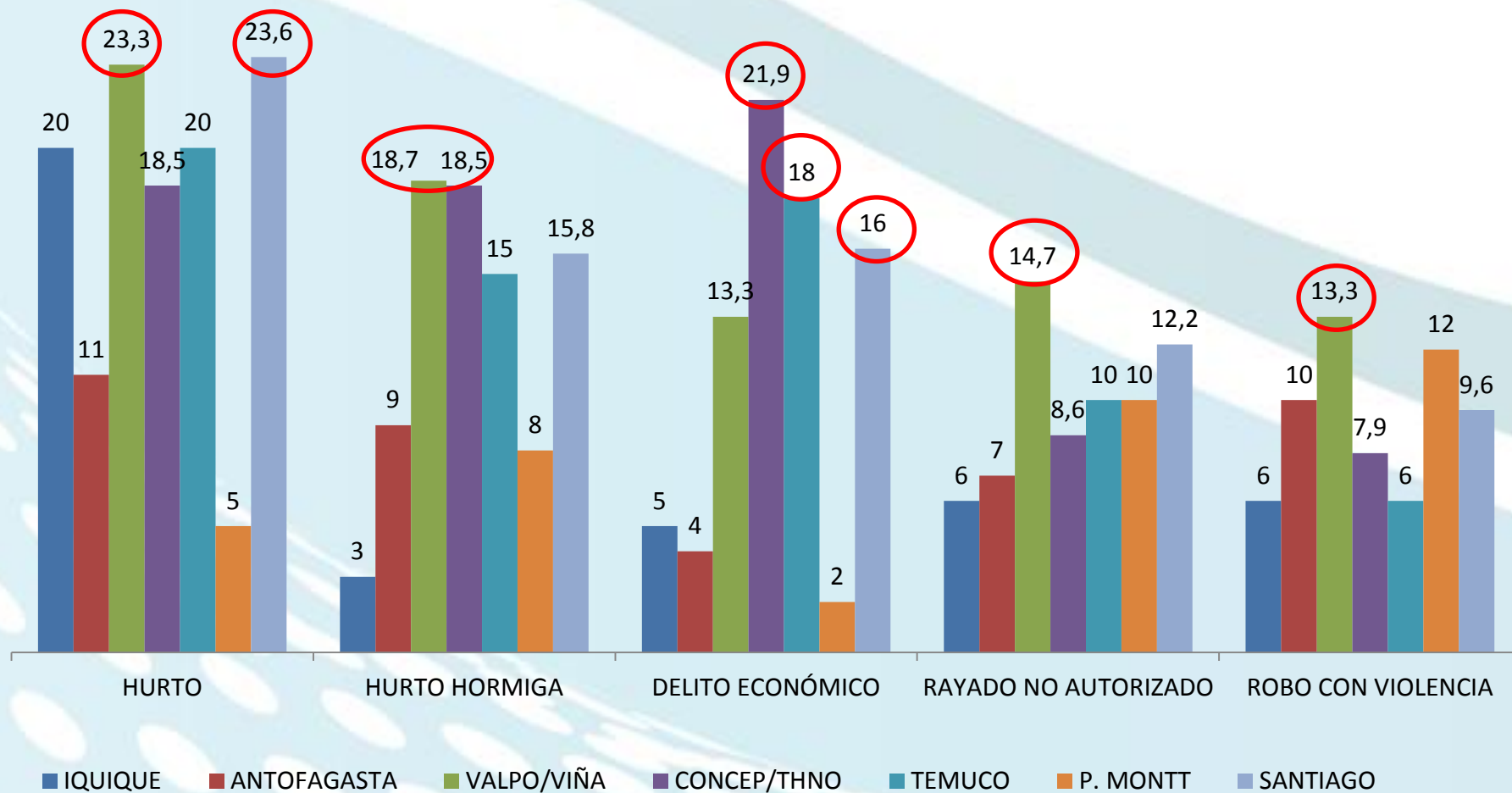
# Tipos de delitos o faltas



Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 1er semestre de 2017?

# Tipos de delitos o faltas – por ciudad -

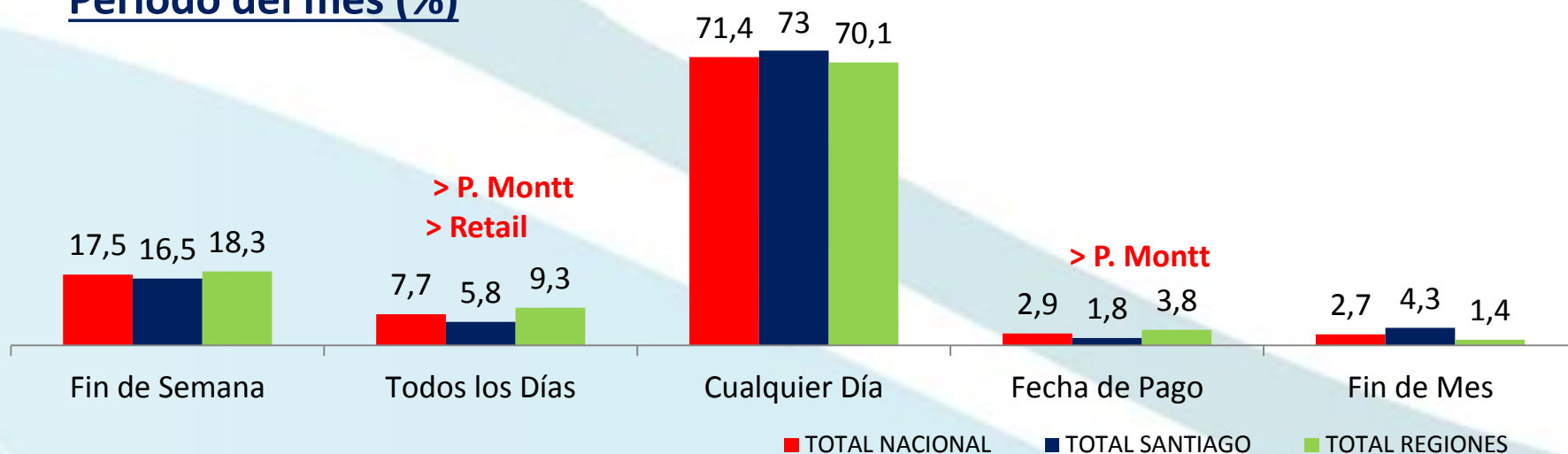
% Declaran haber sido víctima de algún delito o falta



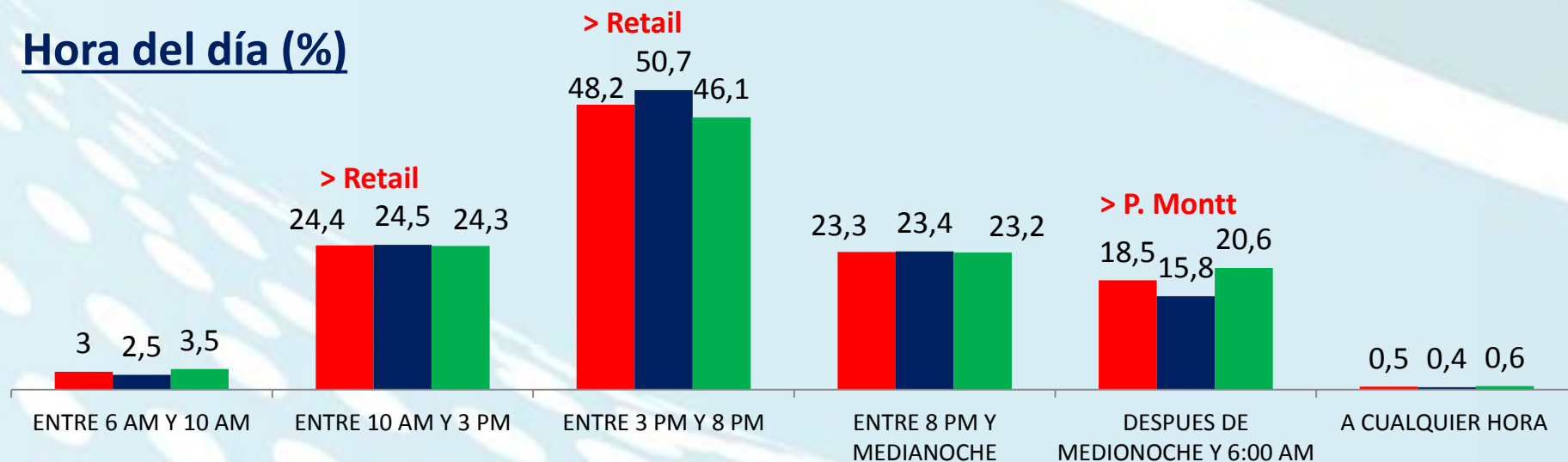
*Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 1er semestre de 2017?*

# Ocurrencia de los delitos o faltas

## Período del mes (%)



## Hora del día (%)

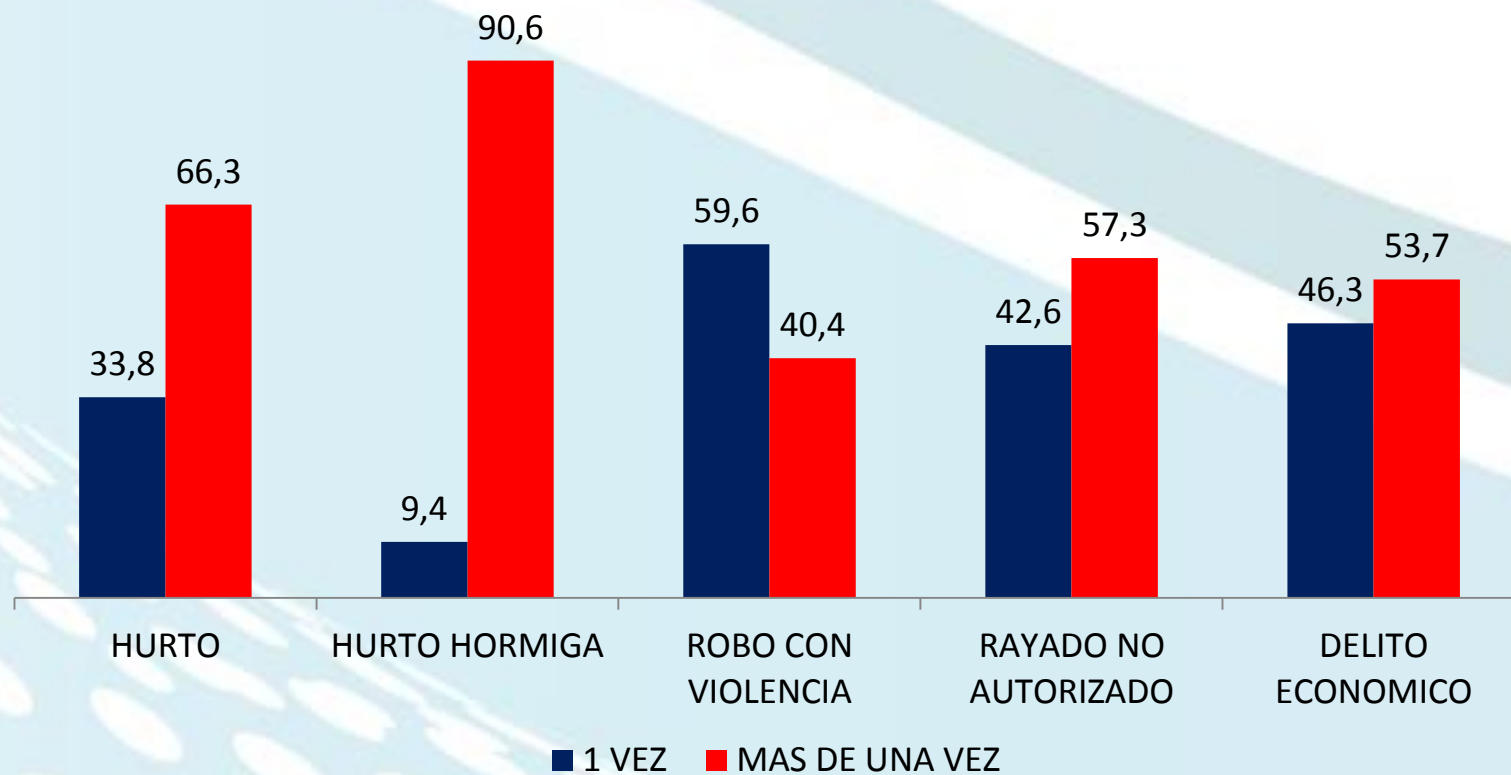


¿En qué periodo del mes / a qué hora, ocurrieron la mayor parte de las veces estos delitos o faltas)?

# Re-Victimización (1er semestre 2017)

Fueron víctima de algún delito o falta

NACIONAL  
(%)

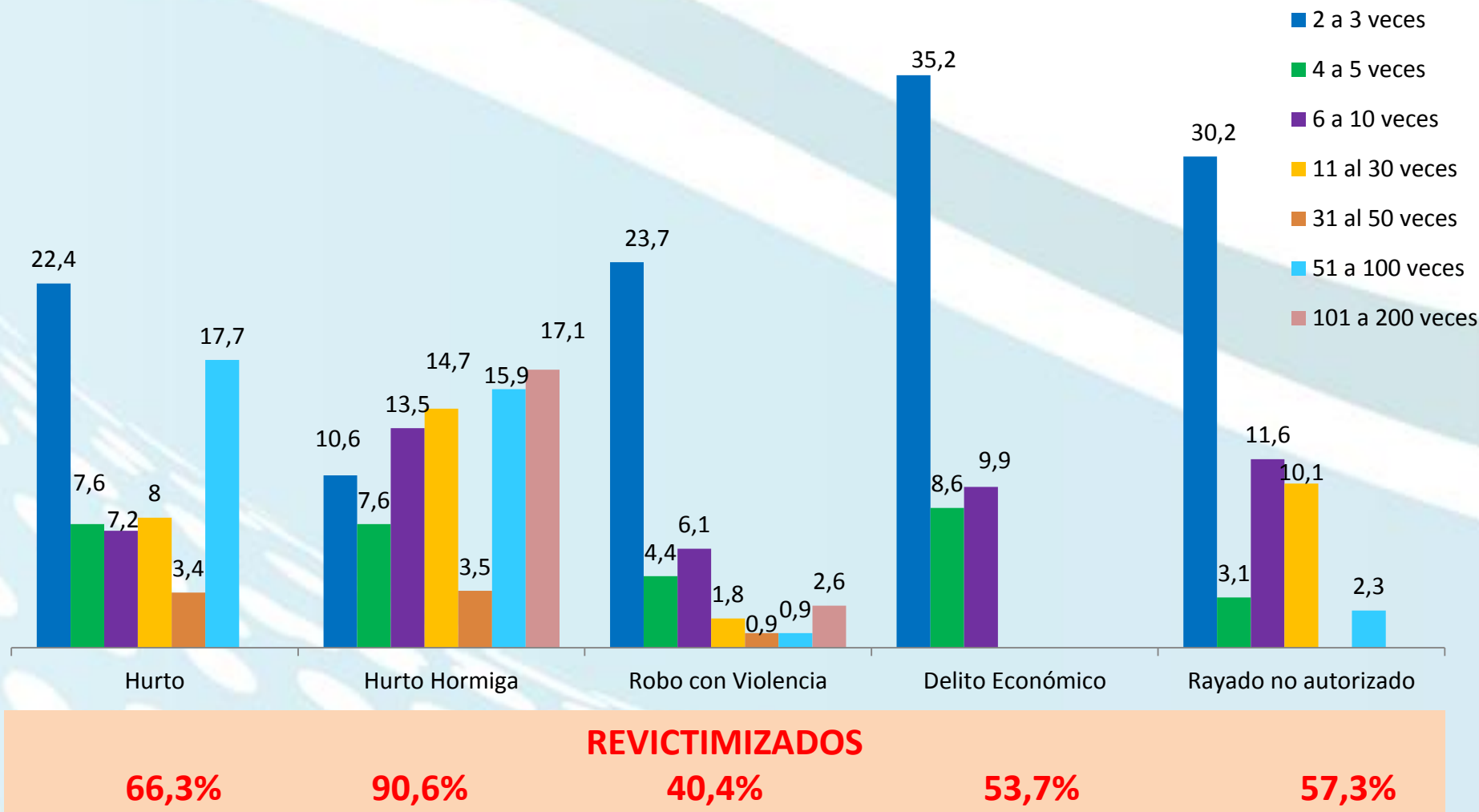


¿Cuántas veces fue víctima de ..... (CADA DELITO)?

# Re-Victimización (1er semestre 2017)

Fueron víctima de algún delito o falta

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



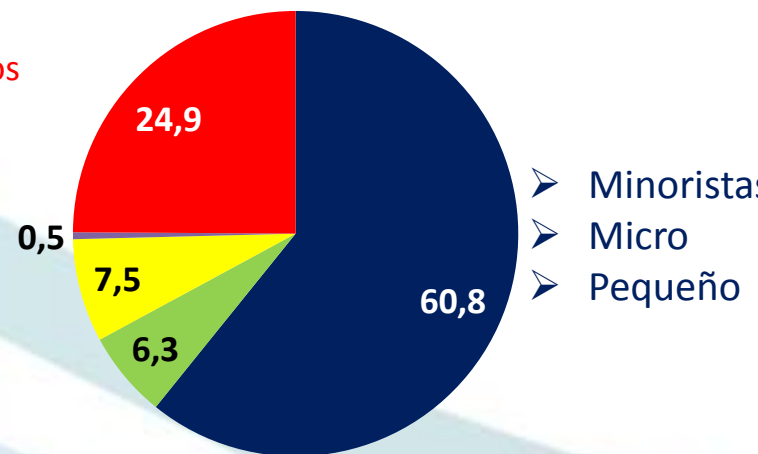
# Delitos o faltas denunciados

Fueron víctima de algún delito o falta

Bases: 623 casos

## Nacional (%)

- Retail
- Grandes
- Medianos

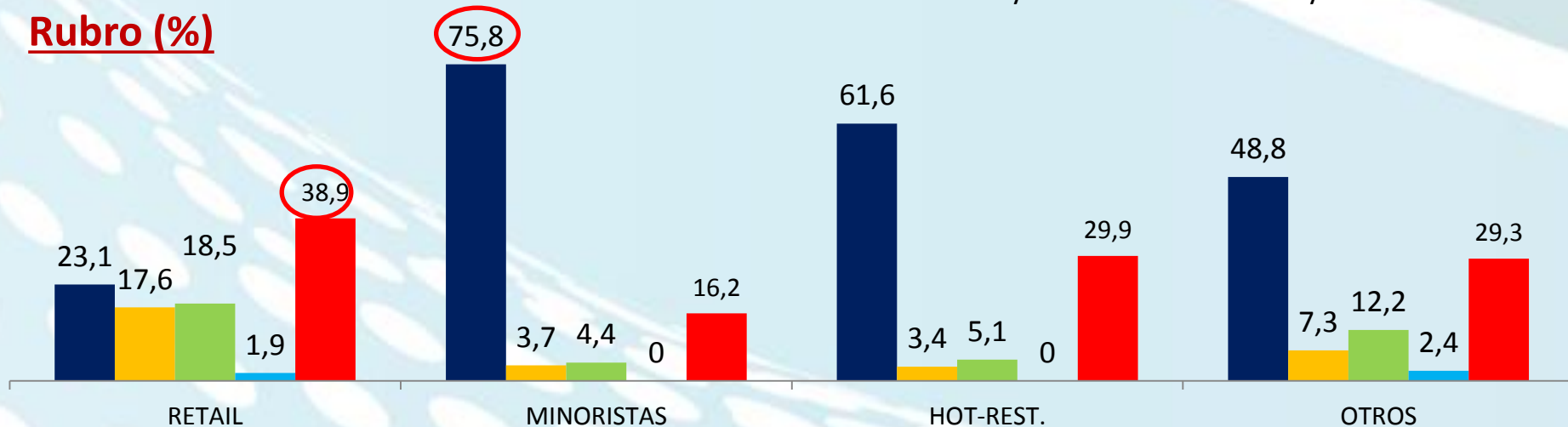


- Minorista
- Micro
- Pequeño

- 6 de cada 10 comerciantes no denuncia los delitos o faltas que les han afectado.
- Mientras que 1 de cada 4 comerciantes declara hacer la denuncia cada vez que han sido victimizados.

## Rubro (%)

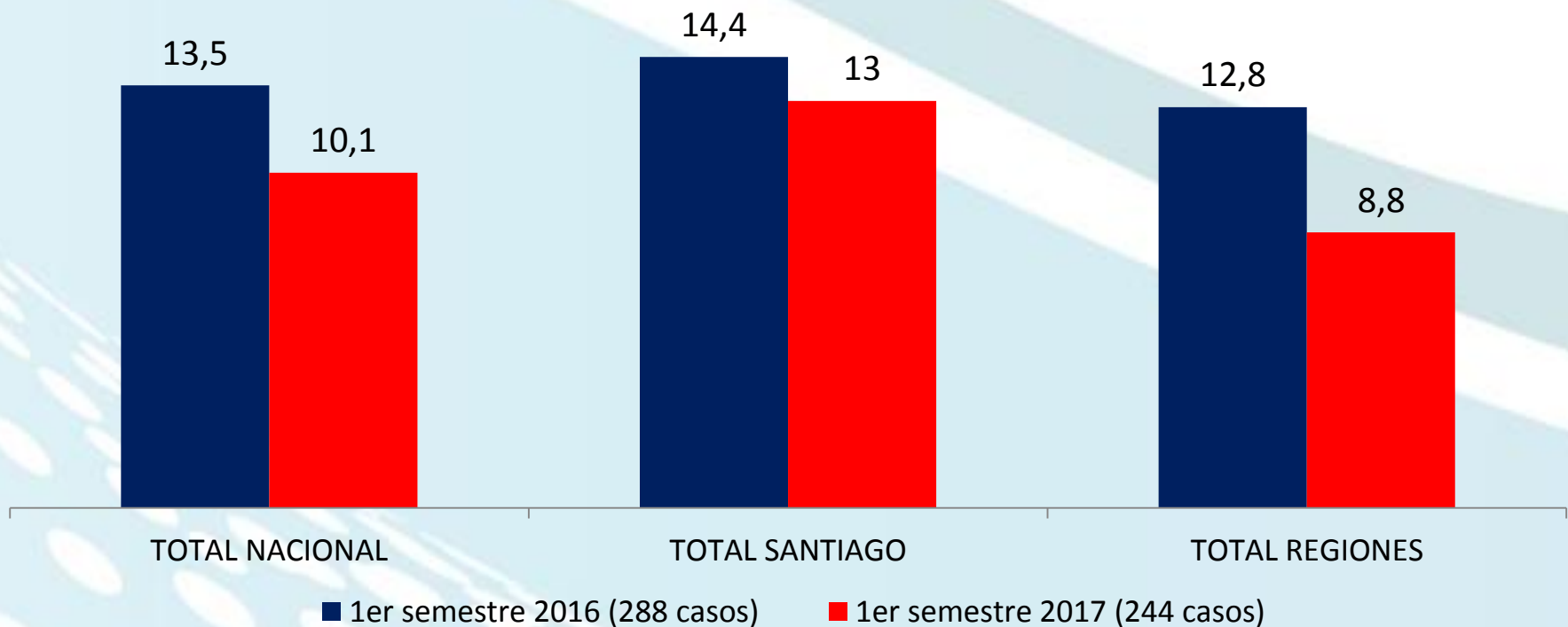
■ NINGUNO = 0    ■ 25% O MENOS    ■ Entre 26% y 75%    ■ Entre 76% y 99%    ■ 100%



¿Aproximadamente qué porcentaje o proporción denunció?

# ¿Obtuvo los resultados que esperaba? 2017 vs 2016?

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

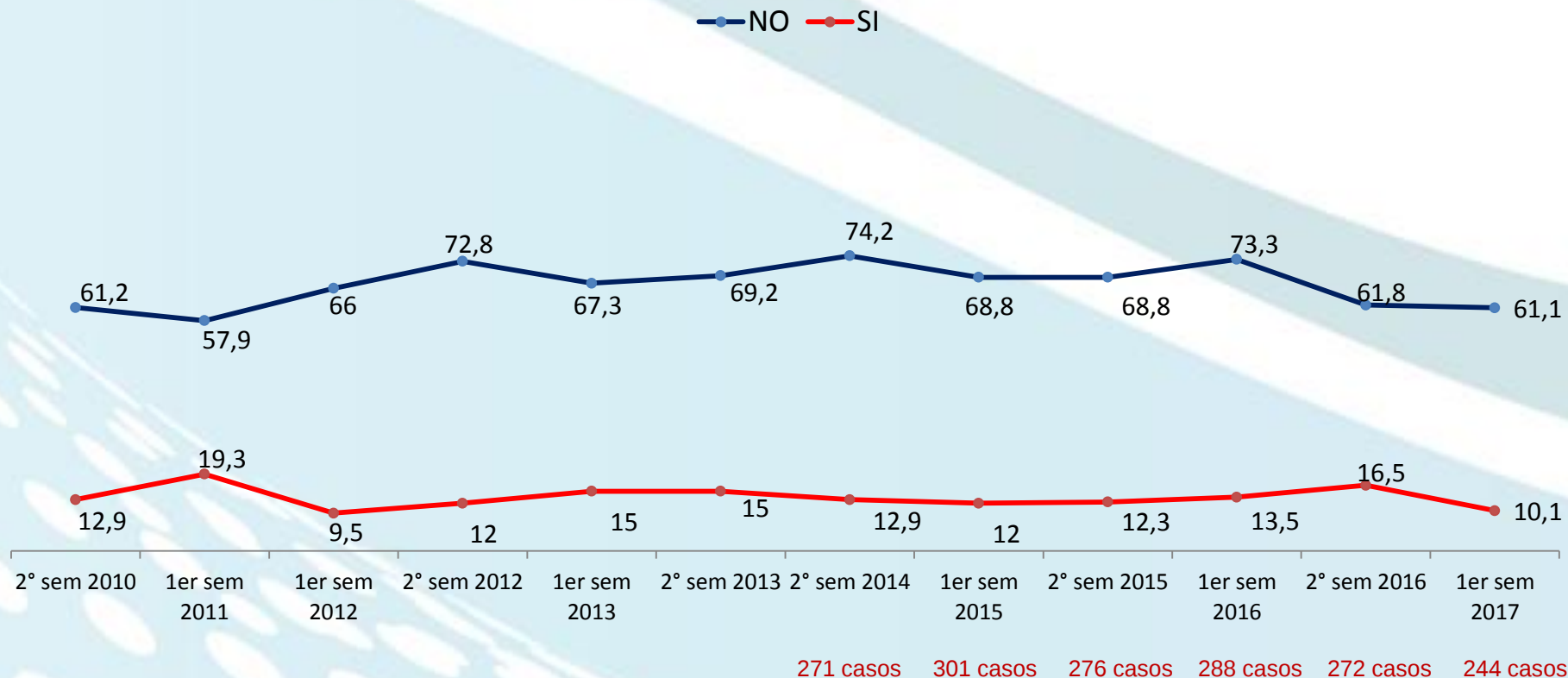


*En general, diría Ud. que obtuvo los resultados que esperaba?*

# ¿Obtuvo los resultados que esperaba?

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

**Nacional**  
(%)

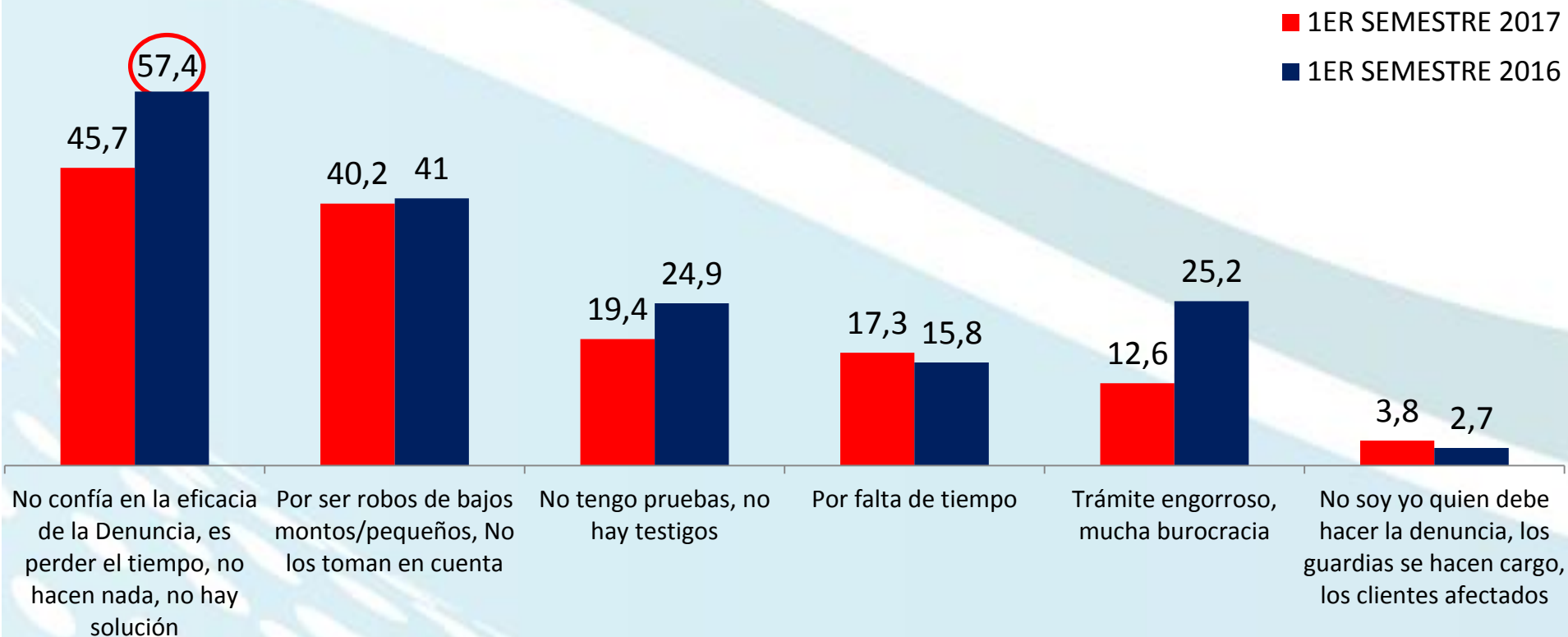


¿En general, diría Ud. que obtuvo los resultados que esperaba?

# Barreras que impiden la denuncia

## – 2017 vs 2016 –

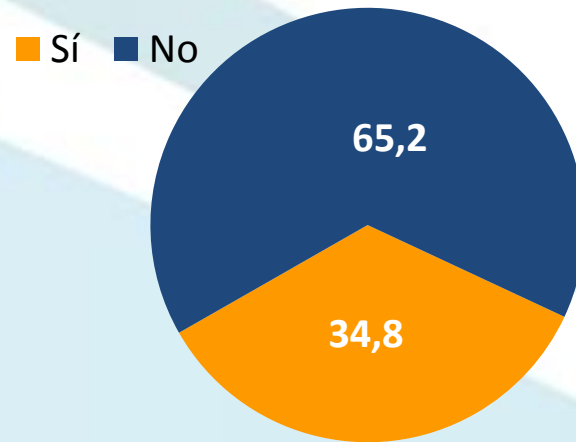
Fueron víctima de algún delito o falta y no denunciaron el 100% de ellos



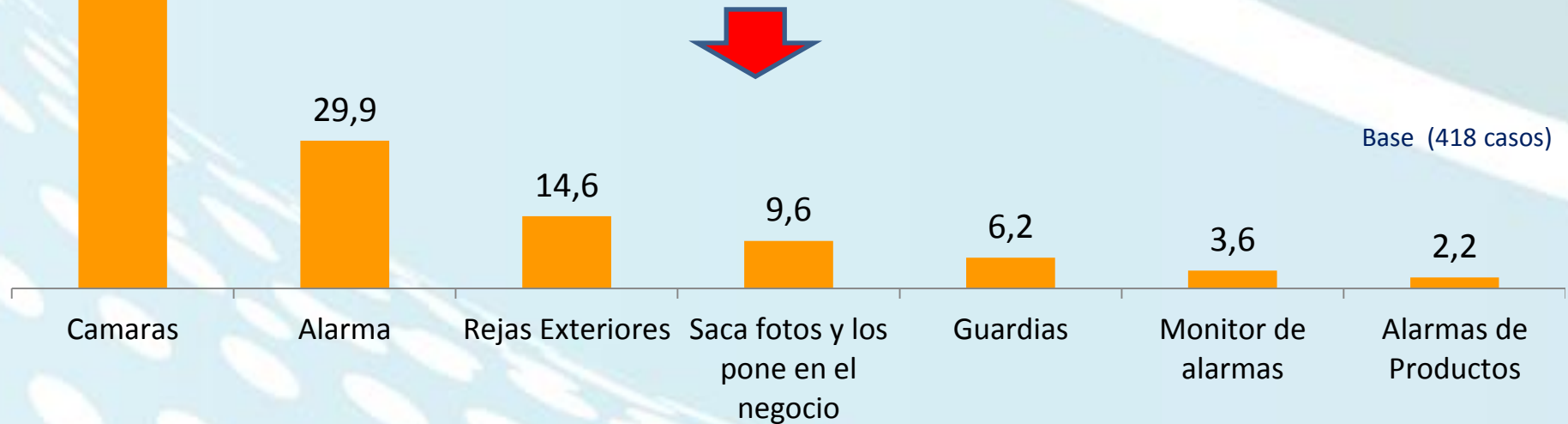
Bases Nacional 2017 (468 casos)  
Bases Nacional 2016 (329 casos)

Por qué razones no ha denunciado las faltas o delitos?

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



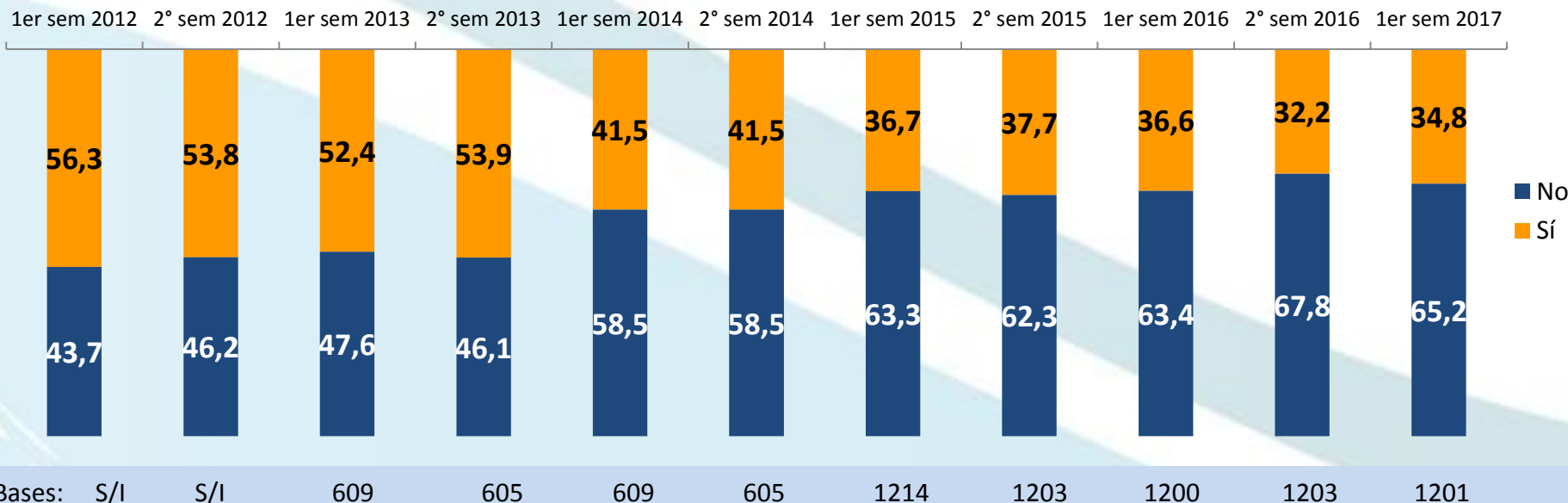
Base (1.201 casos)



Base (418 casos)

# ¿Aumentó las medidas de seguridad durante 1er semestre 2017?

Nacional  
(%)



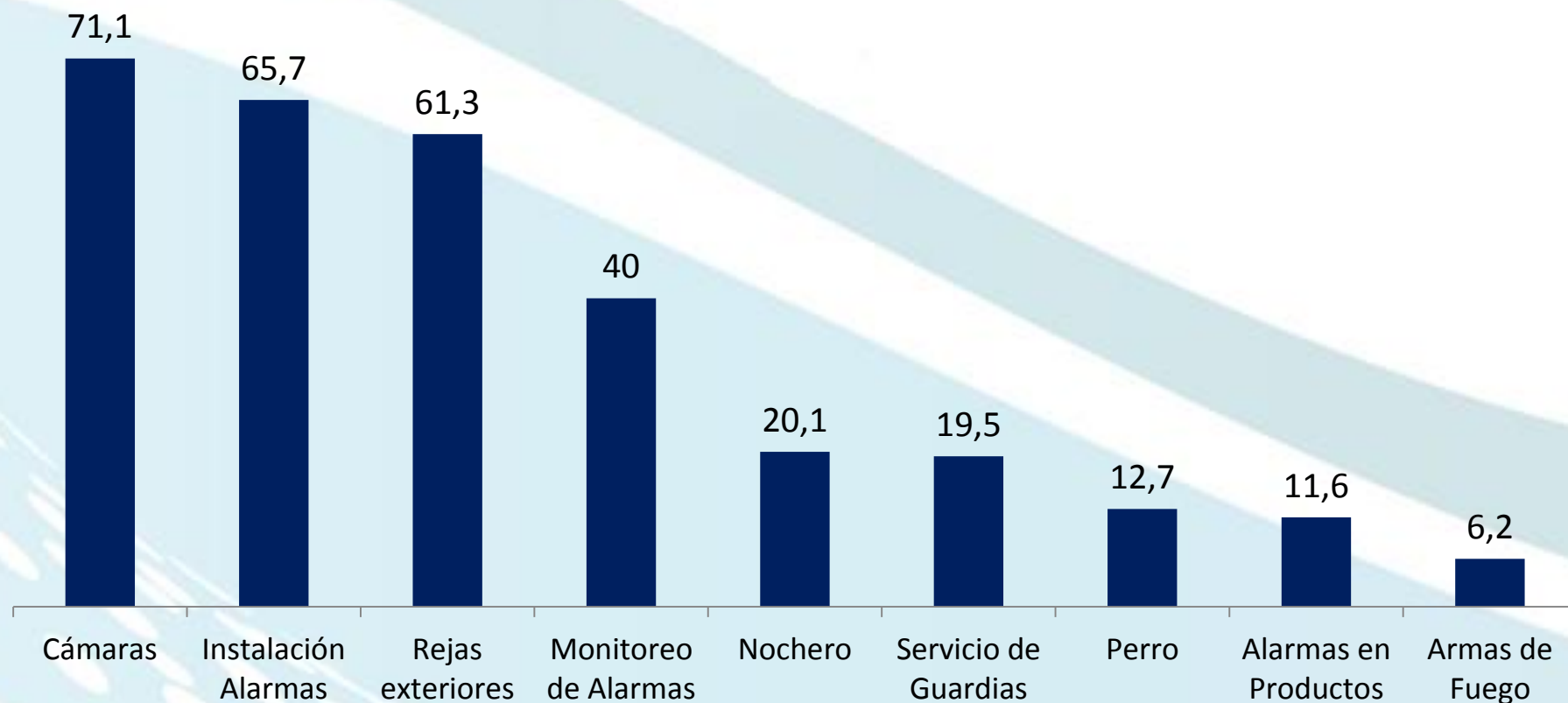
Por Ciudad  
(%)

Por Sector  
(%)

|    | IQUIQUE | ANTOFAGASTA | VALPO/VIÑA | CONCEP/THNO | TEMUCO | PUERTO MONTT | SANTIAGO | RETAIL | MINORISTAS | HOT-RESTAU. | OTROS |
|----|---------|-------------|------------|-------------|--------|--------------|----------|--------|------------|-------------|-------|
| Sí | 42      | 34          | 30         | 32,5        | 36     | 25           | 37,4     | 44,7   | 30,4       | 39,5        | 33,3  |
| No | 58      | 66          | 70         | 67,5        | 64     | 75           | 62,6     | 55,3   | 69,6       | 60,5        | 66,7  |

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

# Medidas de seguridad que posee actualmente



|                                             | 2012         |              | 2013         |              | 2014         | 2015         |              | 2016         |              | 2017         |
|---------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                             | 1er semestre | 2do semestre | 1er semestre | 2do semestre | 2do semestre | 1er semestre | 2do semestre | 1er 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          |

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

Base (1.201 casos)

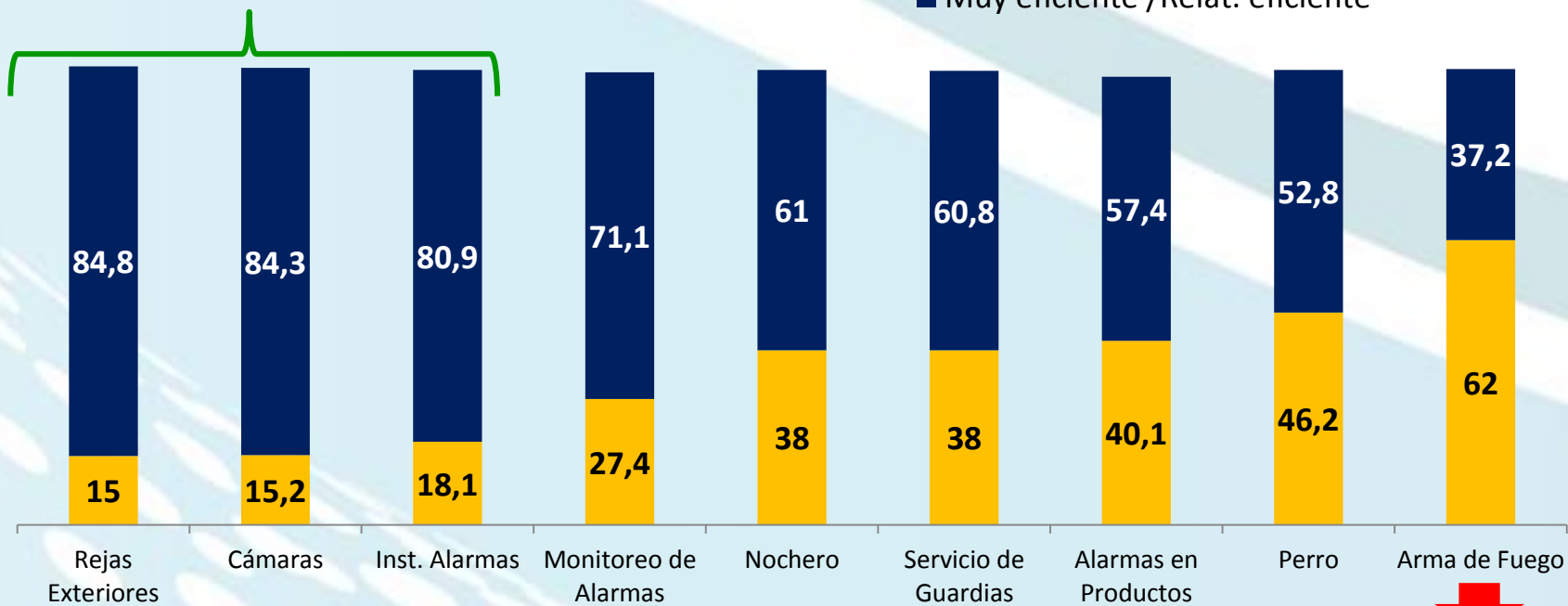
# Percepción de eficiencia de las medidas de seguridad

Aunque en orden diferente, a juicio de los comerciante, las medidas de seguridad percibidas con mayor eficiencia son: Protecciones /Rejas, Cámaras de Seguridad e Instalación de alarmas.

**Nacional**  
(%)

Bases: 1.201 casos

■ Muy ineficiente /Ineficiente  
■ Muy eficiente /Relat. eficiente



Las armas de fuego continúan siendo percibidas con menor eficiencia.

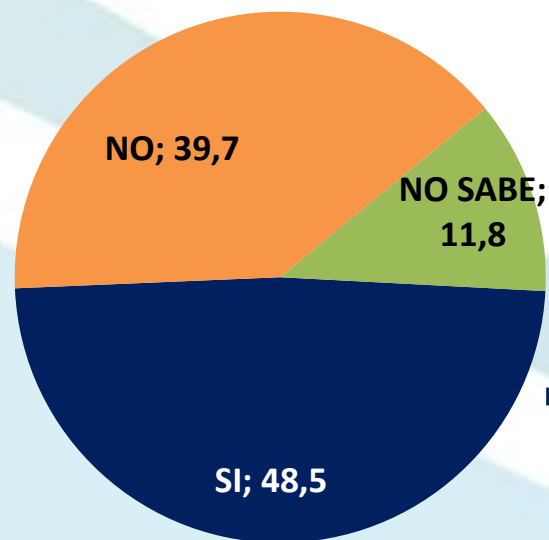
13 - Independiente si tiene o no las medidas que mencioné, dígame que tan eficientes cree Ud. que es la ...para disminuir los delitos en el comercio? Diría Ud que es ...?

# Contratación de seguros y tipos

## Nacional

%

Bases: 1.201 casos



> en:

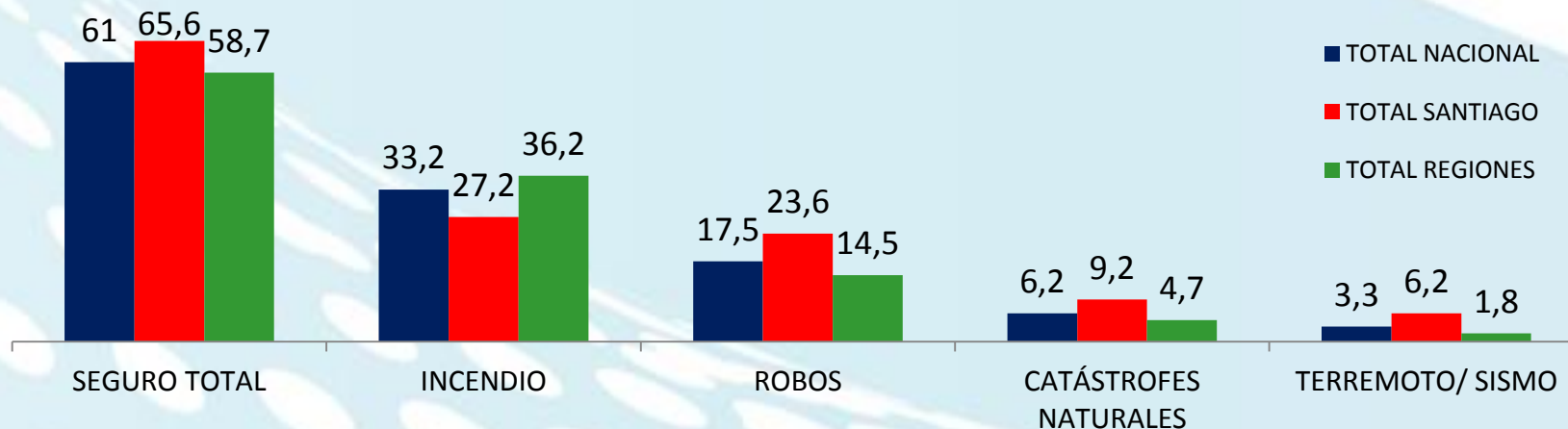
|             |         |
|-------------|---------|
| Retail      | : 93,5% |
| Regiones    | : 55,2% |
| P. Montt    | : 64,0% |
| Concep/Thno | : 58,9% |

## Tipos de seguros

%

Bases: 582 casos

¿Qué tipo de seguro tiene para su negocio?



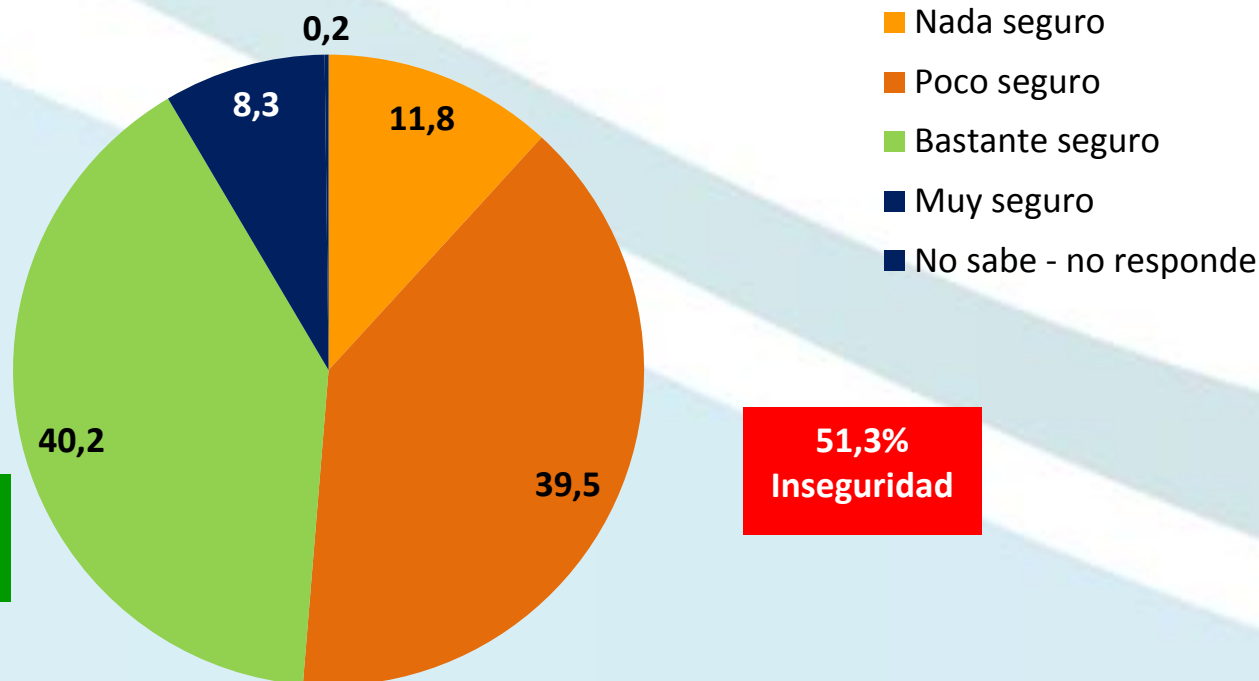
Tienen Uds. algún tipo de seguro para su negocio?

# **Violencia e Inseguridad (PERCEPCIONES)**

# Percepción de seguridad del barrio donde se ubica el negocio

Nacional  
%

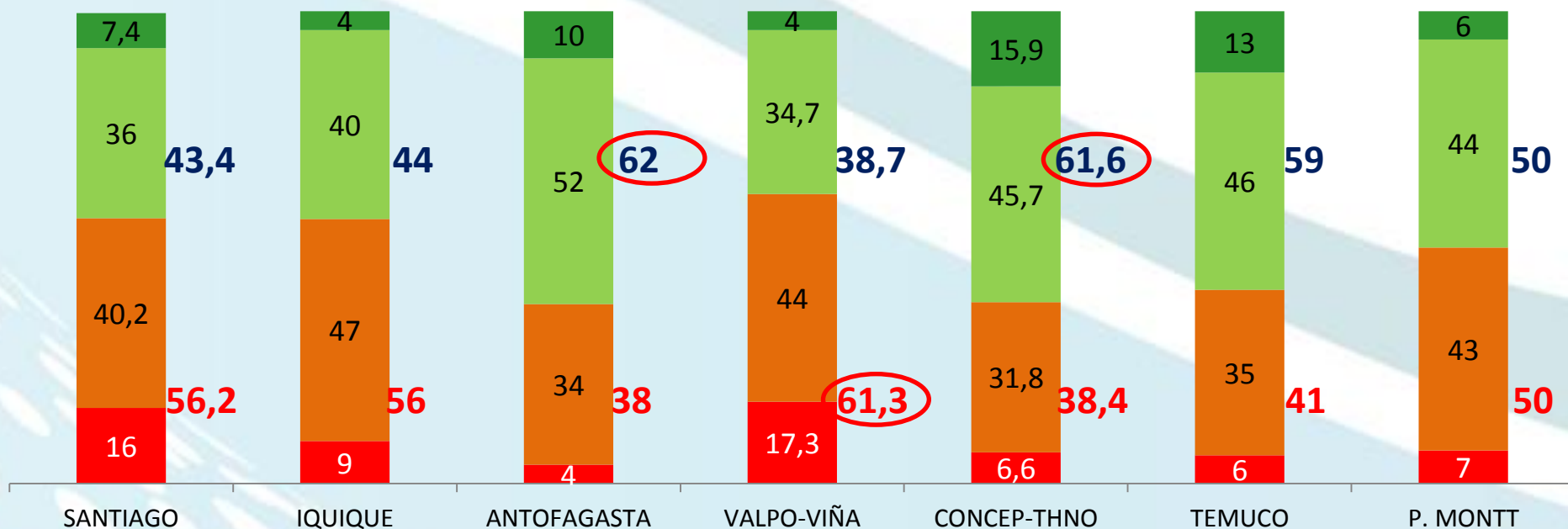
Bases: 1.201 casos



- A nivel nacional, la percepción de inseguridad de los barrios donde se emplazan los negocios disminuyó 5,3 puntos en los últimos 6 meses (*de 56,6% a 51,3%*).

# Percepción de seguridad por ciudad

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



- Al igual que en la medición pasada, los comerciantes de Antofagasta perciben con mayor seguridad el barrio donde se ubican sus negocios, sumándose a ellos sus pares de Concepción-Talcahuano.
- Los comerciantes de Valparaíso-Viña del Mar perciben el barrio donde se emplazan su negocios con mayor nivel de inseguridad que sus pares de las otras ciudades (61,3%)

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

Nor Poniente

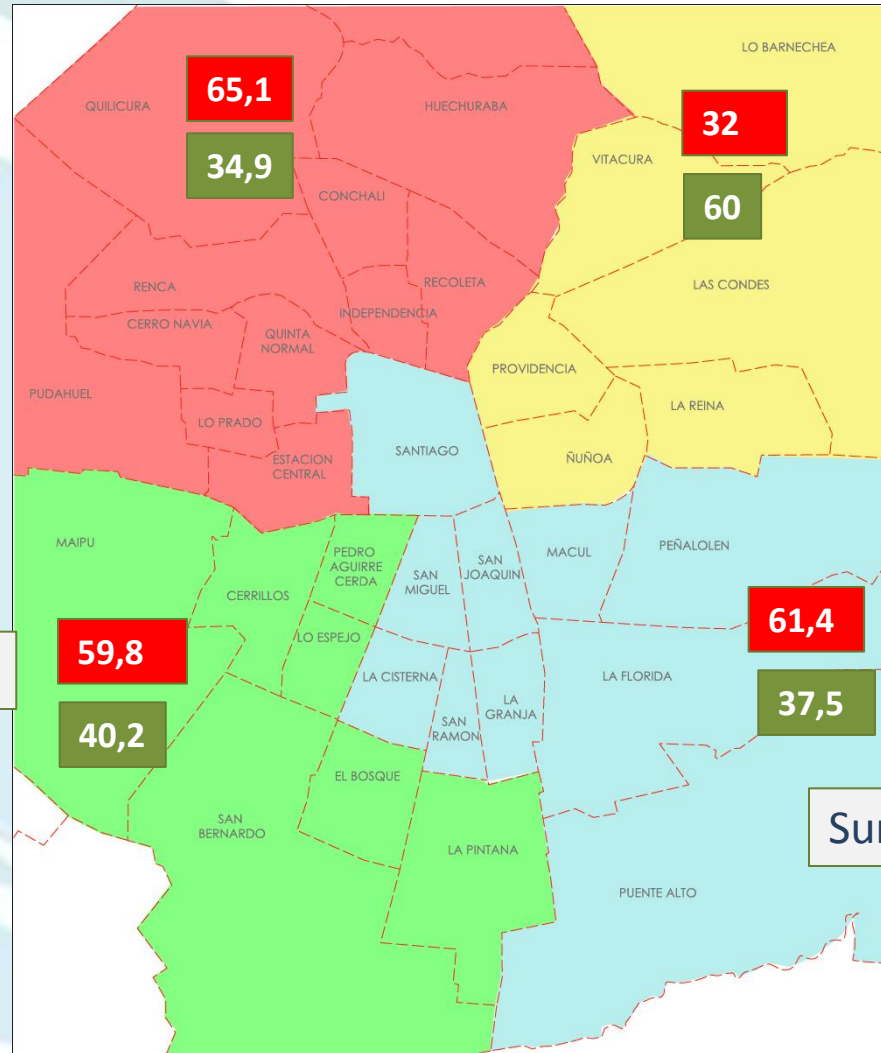
Nor Oriente

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. Baja de 51% a 32%

Sur Poniente

Sur Oriente



Bases: 500 casos

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

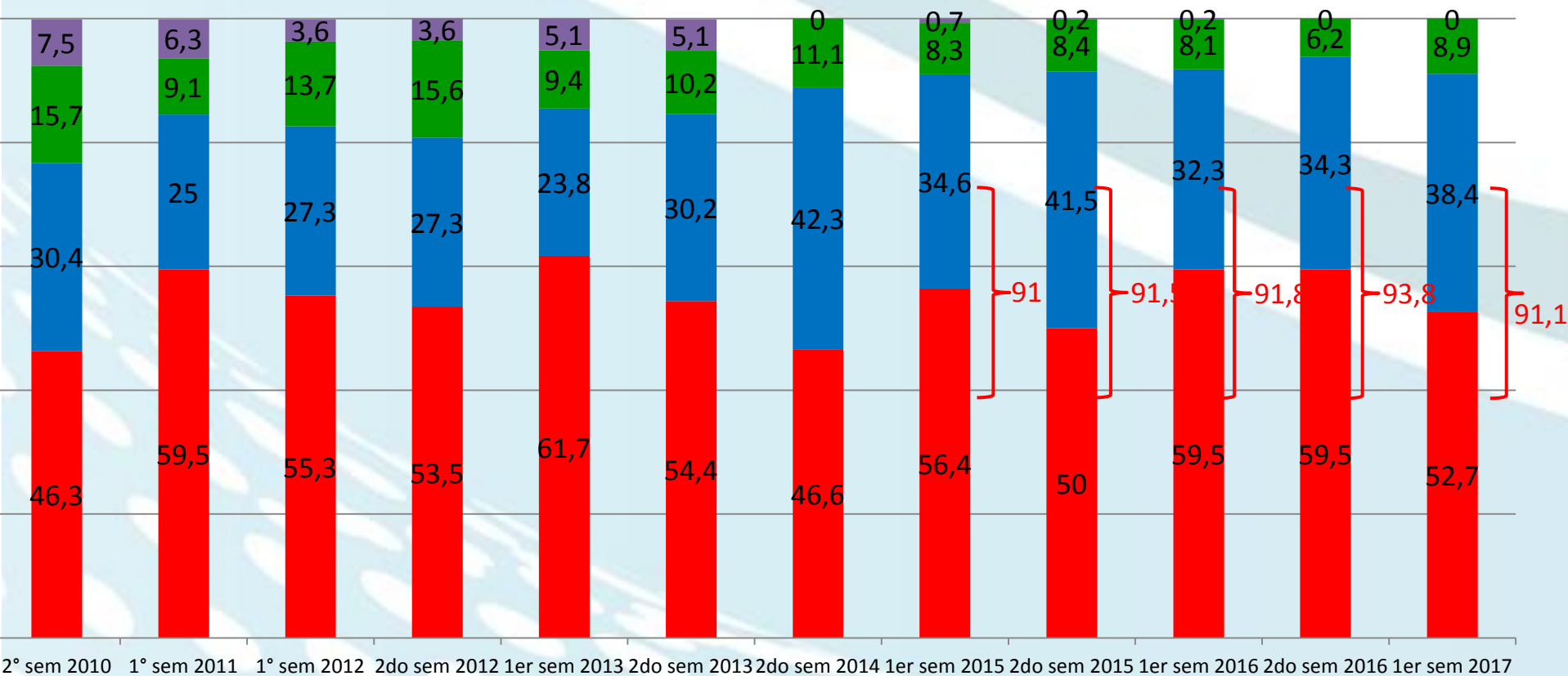
■ Nada seguro / Poco seguro  
■ Muy seguro / Bastante seguro

# 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 ■ No Sabe



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

1.203 casos

1.200 casos

1.203 casos

1.200 casos

1.201 casos

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

## Area Geográfica Gran Santiago

%

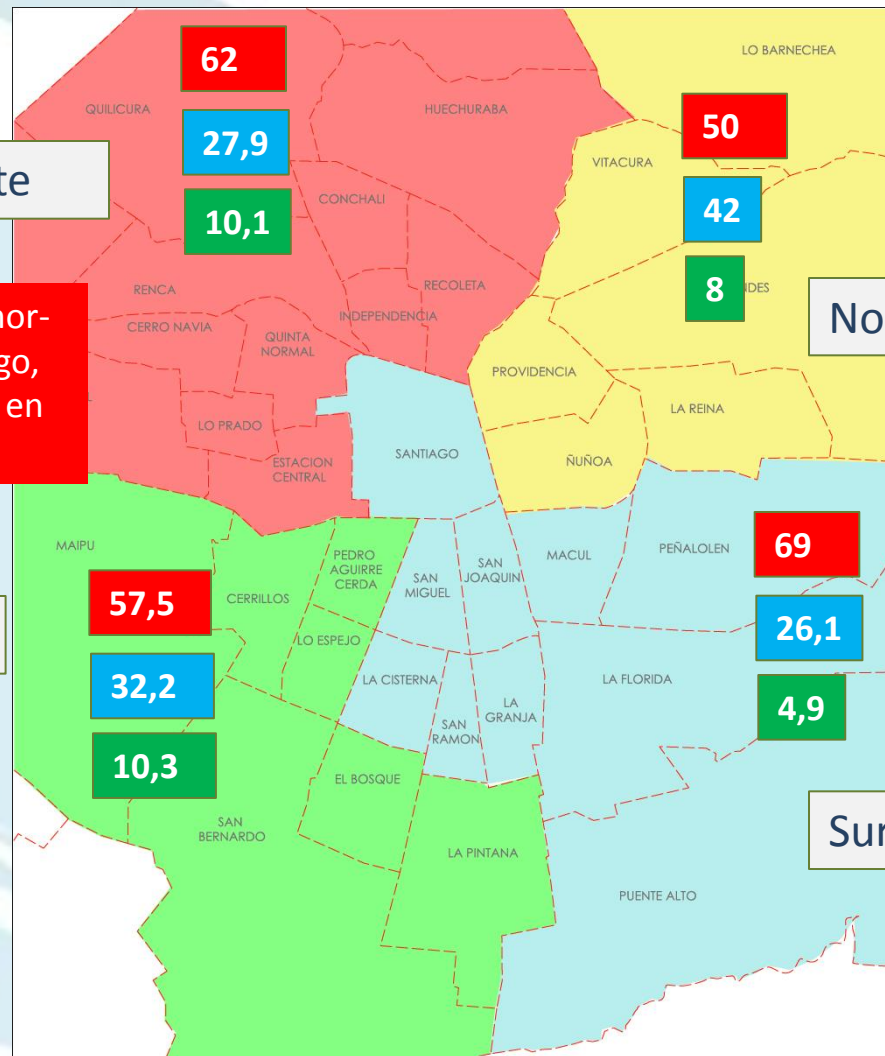
Nor Poniente

Los comerciantes de las zonas nor-poniente y sur oriente de Santiago, sienten que hay mayor violencia en los delincuentes.

Sur Poniente

Nor Oriente

Sur Oriente

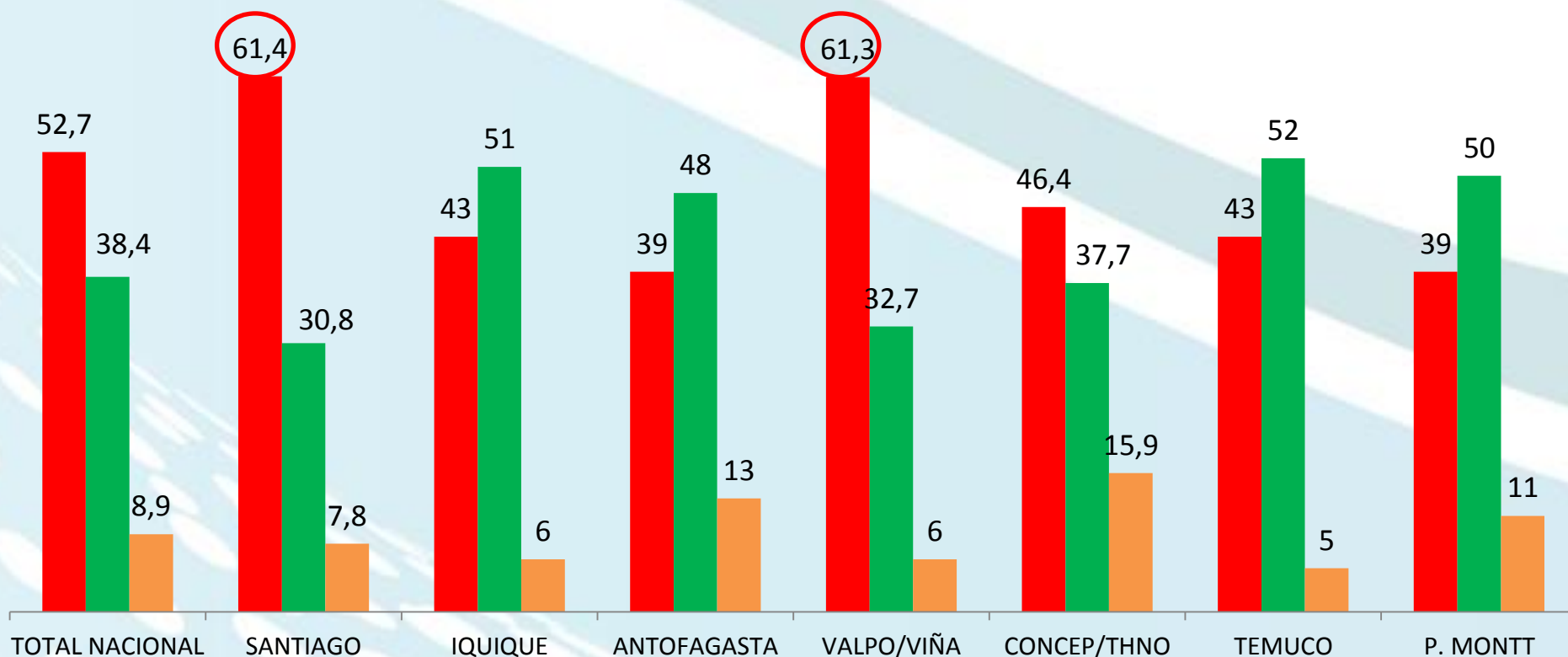


Base: 500 casos

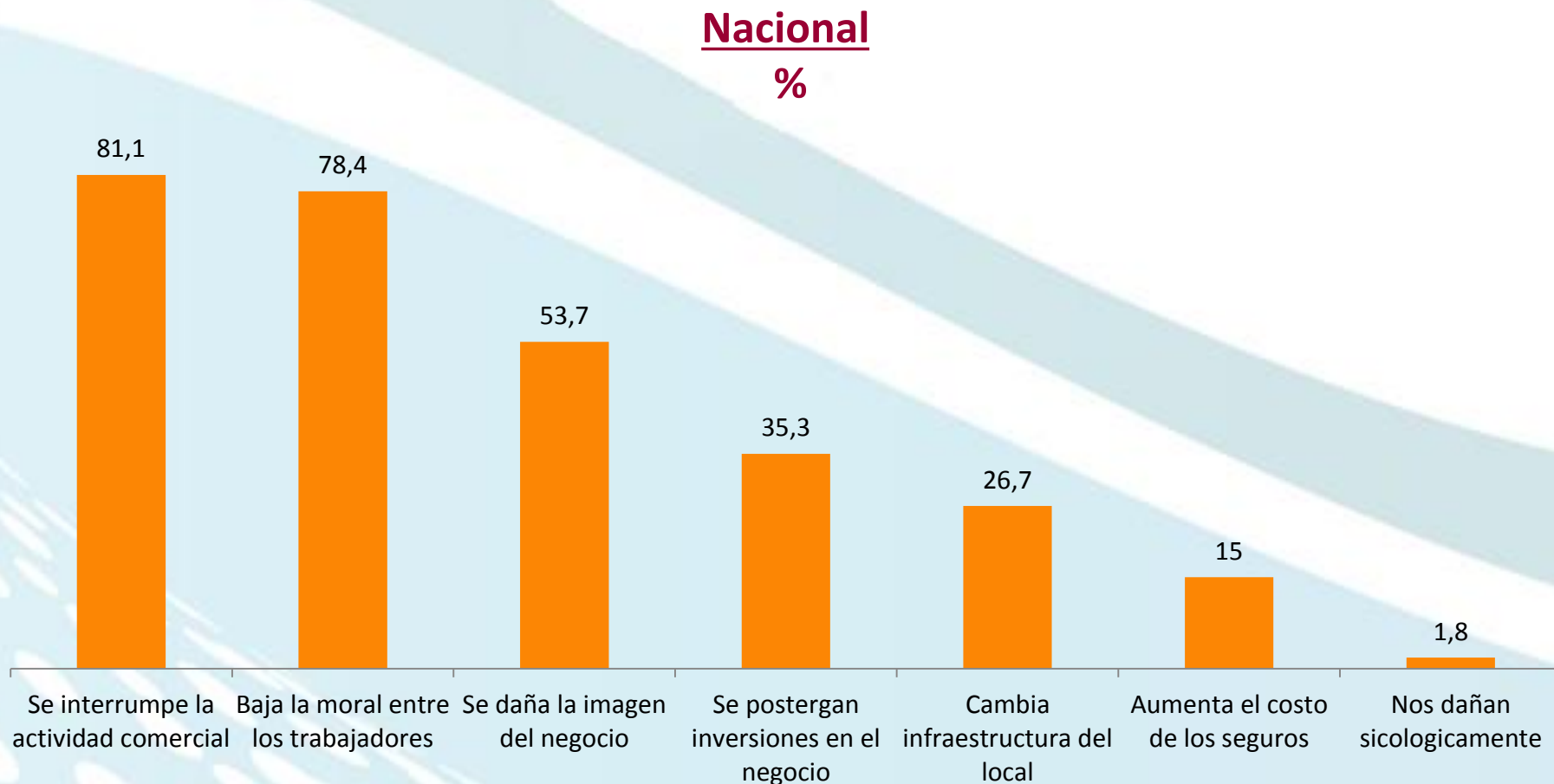
La violencia con que los delincuentes atacan los negocios en su barrio es.....?

# Percepción de violencia cuando atacan los delincuentes – por ciudad -

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



# Principal efecto de delitos o faltas



Bases: 1.201 casos

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

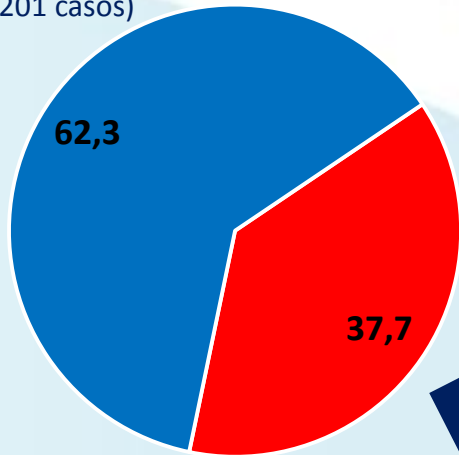
# Comercio Ilegal

# Presencia de Comercio ilegal

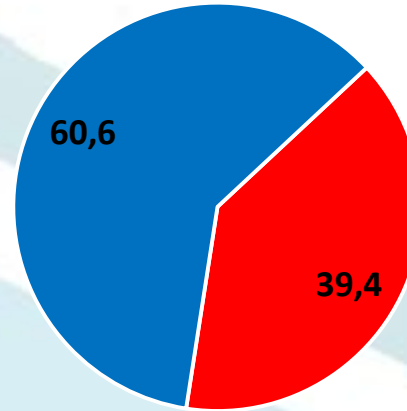
TOTAL NACIONAL

NO  SI 

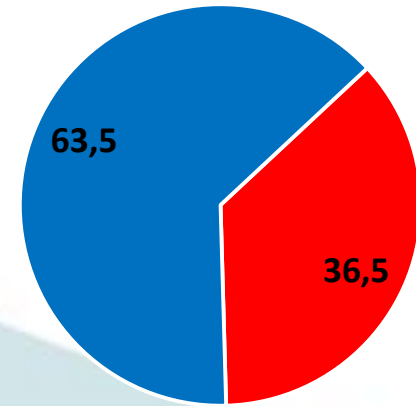
Base: (1201 casos)



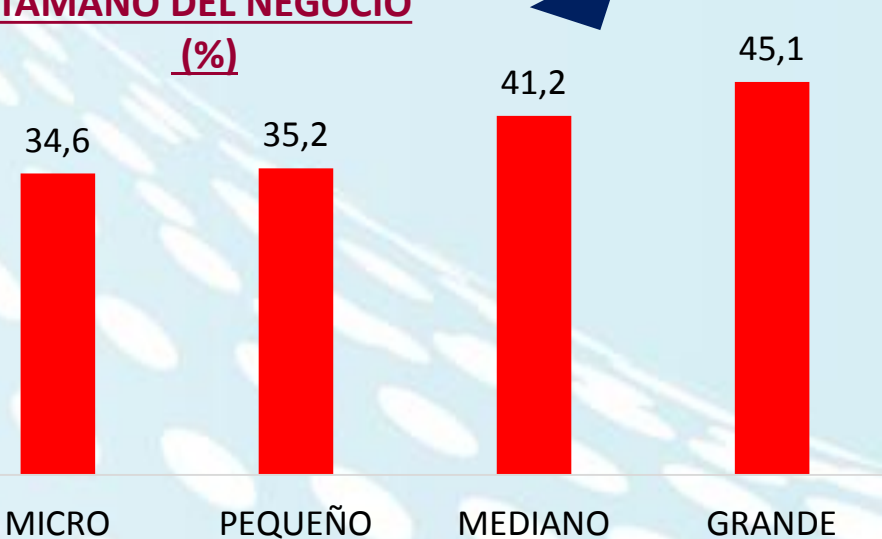
TOTAL SANTIAGO



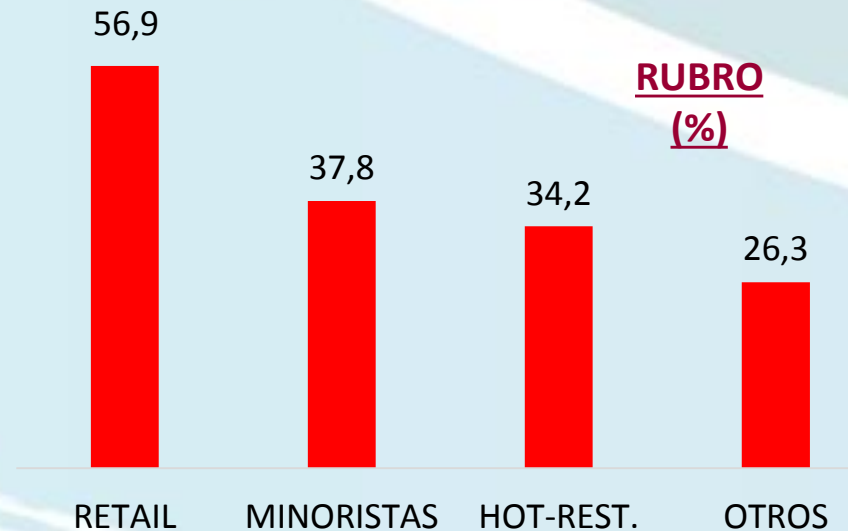
TOTAL REGIONES



TAMAÑO DEL NEGOCIO  
(%)

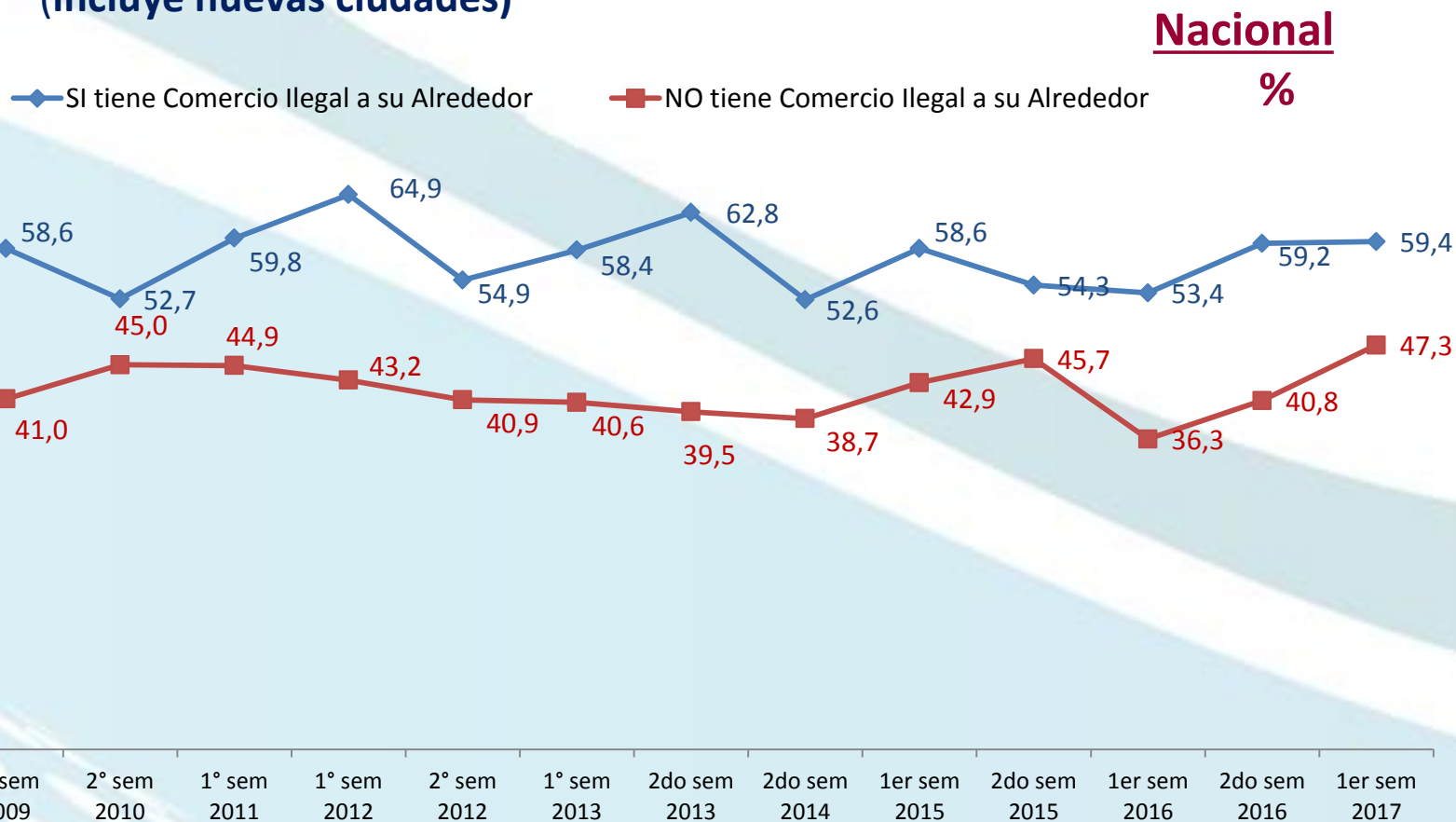


RUBRO  
(%)



Base: hay comercio ilegal (453 casos)

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



Base: Muestra Total

1.214

1.203

1.200

1.203

1.200

1.201

# Conclusiones

- A nivel Nacional, la victimización del comercio **se mantuvo** respecto de la medición anterior, siendo los comerciantes de **Valparaíso – Viña del Mar y Temuco quienes reportan mayor nivel de victimización.**
- Al comparar los resultados con el 1er semestre de 2016, se observa un incremento de 9,3% en la tasa de victimización del comercio.
- De manera específica, en Antofagasta se observa un menor nivel de victimización del comercio y en Puerto Montt se mantuvo respecto al mismo período del año 2016:

|              |                                                    |
|--------------|----------------------------------------------------|
| Antofagasta  | → 37,4% 1er sem 2016 vs 32% de la actual medición. |
| Puerto Montt | → 37,5 % 1er sem 2016 vs 36% actual medición.      |

- En Valparaíso-Viña del Mar, Temuco y Concepción-Talcahuano, el nivel de victimización del comercio aumentó significativamente:

|               |   | <u>2017</u> | <u>2016</u> |
|---------------|---|-------------|-------------|
| ■ Valpo-Viña  | : | 60,7%       | 44,7%       |
| ■ Temuco      | : | 60%         | 37,6%       |
| ■ Concep-Thno | : | 57,6%       | 34,9%       |

# Faltas o Delitos / Re-Victimización

- En términos generales, los delitos o faltas mas recurrentes que afectan al comercio, son similares a lo observado en mediciones anteriores,
  - Hurto (19,7%) - Hurto Hormiga (14,2%)
- Llama la atención la relevancia que han adquirido los delitos económicos, que superan en esta medición a los rayados:
  - Delito Económico (13,5%) - Rayados (10,7%) - Robo con violencia (9,5%)
- 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, como se observa a continuación:



|                    | <u>2017</u> | <u>2016</u> |
|--------------------|-------------|-------------|
| Hurto Hormiga      | 90,6%       | 90,2%       |
| Hurto              | 66,3%       | 36,6%       |
| Rayados            | 57,3%       | 36,6%       |
| Delito Económico   | 53,7%       | 55%         |
| Robo con violencia | 40,4%       | 47,7%       |

# Denuncias y Barreras de denuncia

- En materia de denuncia, se observa que 6 de cada 10 comerciantes (60,8%) opta por no denunciar los delitos o faltas que les afectan, condición que continúa siendo mayor en minoristas (75,8%).
- Las barreras principales que frenan las denuncias se relacionan con:
  - No confía, es perdida de tiempo
  - Baja cuantía de los robos
  - No hay pruebas/testigos
  - Trámite engorroso/burocrático

***El 10,1% de los comerciantes que ha hecho la denuncia, obtuvo los resultados que esperaba***

TOTAL  
VICTIMIZADOS  
51,9%

No denunció → 60,8%

**Denunció todo** → **24,9%**

Denunció parte → 14,3%

Obtuvo  
resultados esperados

**SI** → **10,1**

**NO** → **61,1%**

# Medidas de seguridad y percepción de eficiencia

- Al igual que la medición anterior, un tercio de los comerciantes (34,8%) declara haber aumentado las medidas de seguridad en su negocio, condición que se ha mantenido en los últimos años.
- **Cámaras, Alarmas y Rejas exteriores** son las principales medidas de seguridad implementadas por los comerciantes.
- Consecuentemente, a juicio de los comerciantes, **las rejas exteriores son percibidas con mayor nivel de eficiencia.**

# 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 (51,3 %), condición que disminuye en 5,3 puntos porcentuales respecto del 1er semestre 2016.
- En el retail la percepción de inseguridad de los barrios disminuyó en 5,3% en los últimos 6 meses.
- En términos regionales, los comerciantes de Valparaíso y Viña del Mar, perciben mayor inseguridad en los barrios donde están ubicados sus negocios, le siguen Santiago e Iquique:

|                |   |                      |
|----------------|---|----------------------|
| ➤ Valpo-Viña   | → | 61,3% de inseguridad |
| ➤ Santiago     | → | 56,2% de inseguridad |
| ➤ Iquique      | → | 56% de inseguridad   |
| ➤ Puerto Montt | → | 50% de inseguridad   |
- A nivel nacional, la percepción de la violencia de los delincuentes (igual o mayor que un año atrás) se mantiene respecto de mediciones anteriores, superando el 90%.

# Comercio ilegal

- Mas de un tercio de los comerciantes (37,7%) reporta presencia de comercio ilegal en la cercanía de sus negocios, especialmente en el retail (56,9%).
- Tal como se ha observado en mediciones anteriores, la presencia de comercio ilegal, tendría incidencia en la Victimización del comercio:



**El 59,4% de los negocios que tiene comercio ilegal en las cercanías, ha sido víctima de algún delito o falta.**

**MUCHAS GRACIAS**

