

“ Encuesta Victimización del Comercio”
Décimo Quinta Medición
Segundo Semestre 2016



Santiago, 11 de abril 2017

Objetivo General

- Determinar, en el segundo semestre de 2016, el nivel de victimización del comercio en los principales centros urbanos del país y analizar comparativamente los resultados con información histórica.

Objetivos Específicos

- Conocer los principales actos delictivos o faltas que afectan al comercio y su nivel de re-victimización.
- Determinar el nivel de denuncias y las razones más importantes que impiden denunciar los delitos o faltas.
- Conocer las medidas de seguridad implementadas y de aquellas que presenten mayor 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 1.200 entrevistas, segmentadas por ciudad de la siguiente forma:

TOTAL	Santiago	Iquique	Antofagasta	Valpo-Viña	Concep-Thno	Temuco	Puerto Montt
1200	501	100	100	150	150	100	99

- 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	58	4,8
Farmacia	52	4,3
Compra y Venta de Automòviles	64	5,3
Otros negocios por menor	621	51,8
Estación de Servicio	24	2,0
Hotel	105	8,8
Restaurante	252	21,0
Empresa de Logística	10	0,8

CIUDAD	MUESTRA	%
Santiago	501	41,8
Iquique	100	8,3
Antofagasta	100	8,3
Valparaiso/Viña del Mar	150	12,5
Concepción / Talcahuano	150	12,5
Temuco	100	8,3
Puerto Montt	99	8,3

AREAS DE SANTIAGO	MUESTRA	%
Nor-Oriente	100	20,0
Nor-Poniente	134	26,7
Sur-Oriente	181	36,1
Sur.Poniente	86	17,2

UBICACIÓN DEL NEGOCIO	MUESTRA	%
Centro Comercial	132	11,0
Barrio o comercio vecinal	302	25,2
Sector periférico o Industrial	40	3,3
Calle Principal	679	56,6
En su casa	47	3,9

TAMAÑO DEL NEGOCIO	MUESTRA	%
Micro	471	39,3
Pequeña	339	28,3
Mediana	209	17,4
Grande	181	15,1

CARGO DEL ENTREVISTADO	MUESTRA	%
Dueño / socio	521	43,4
Administrador	217	18,1
Encargado de Local	425	35,4
Otro	37	3,1

Metodología

Trabajo de campo



Entre el 6 de febrero y el 13 de marzo de 2017

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

		Nº casos
Tienda por Departamento	RETAIL	14
Supermercado		58
Farmacia		52
Empresa de Logística	OTROS	10
Compra y Venta de Automòviles		64
Estación de Servicio		24
Hotel	HOTELES- RESTAURANTES	105
Restaurante		252
Otros negocios por menor	MINORISTAS	621

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:

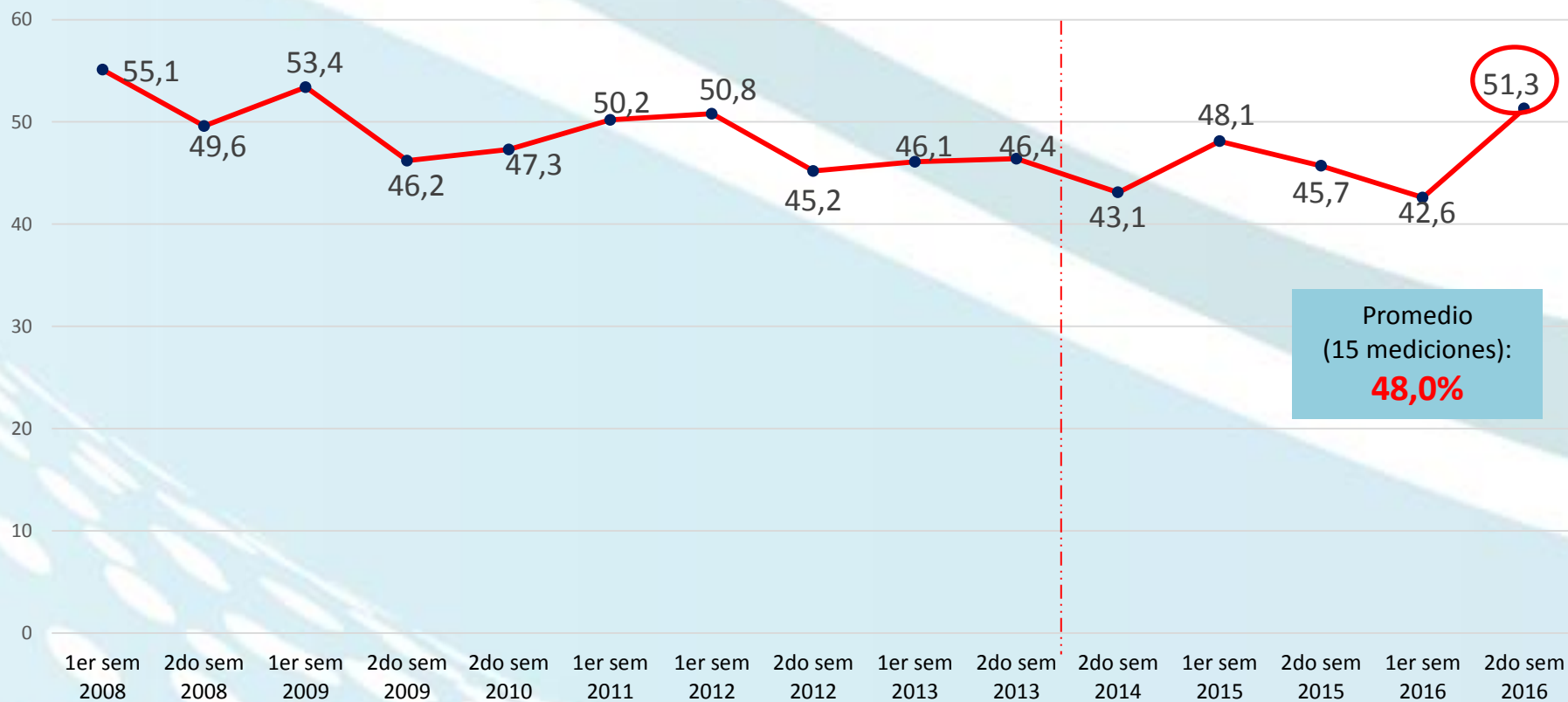
A	HURTO	Apropiación de una cosa mueble ajena, sin la voluntad de su dueño, sin hacer uso de la violencia, intimidación en las personas o de la fuerza en las cosas, ello sin que la víctima se percate en el momento de la sustracción.
B	HURTO HORMIGA	Hurto que ocurre al interior de los locales comerciales, 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

¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 2do semestre de 2016?

% Declaran haber sido víctima de algún delito o falta

Menciona SI



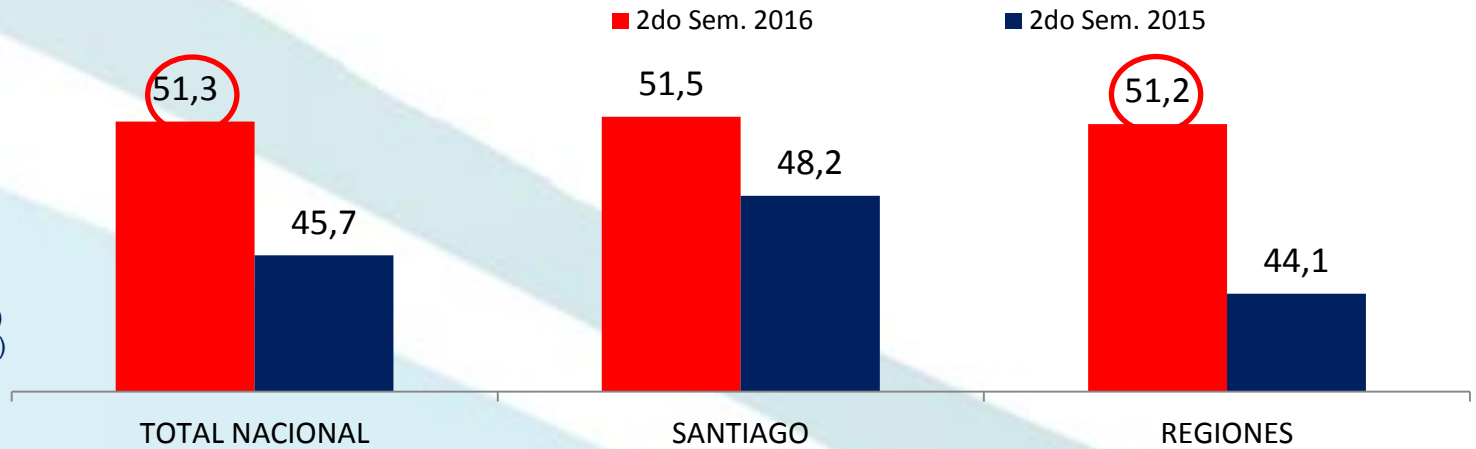
Promedio
(15 mediciones):
48,0%

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

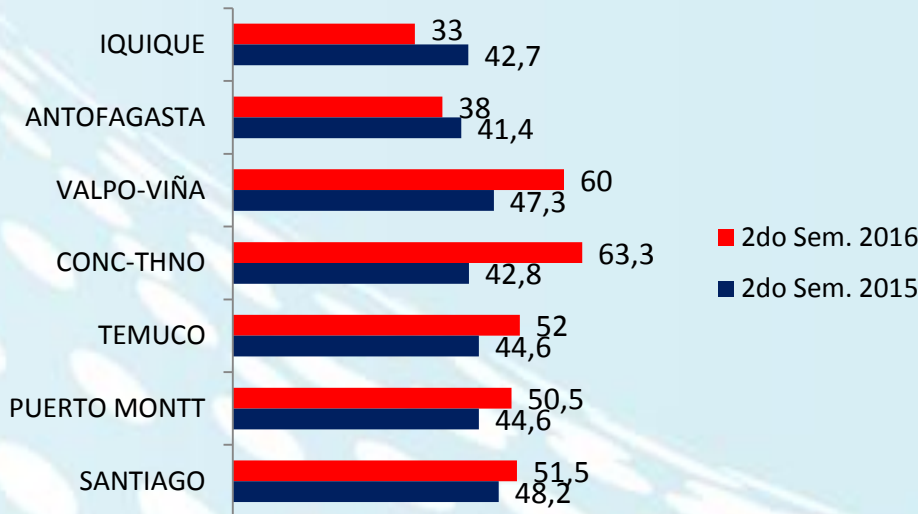
Nivel de Victimización – 2016 v/s 2015

Nacional (%)

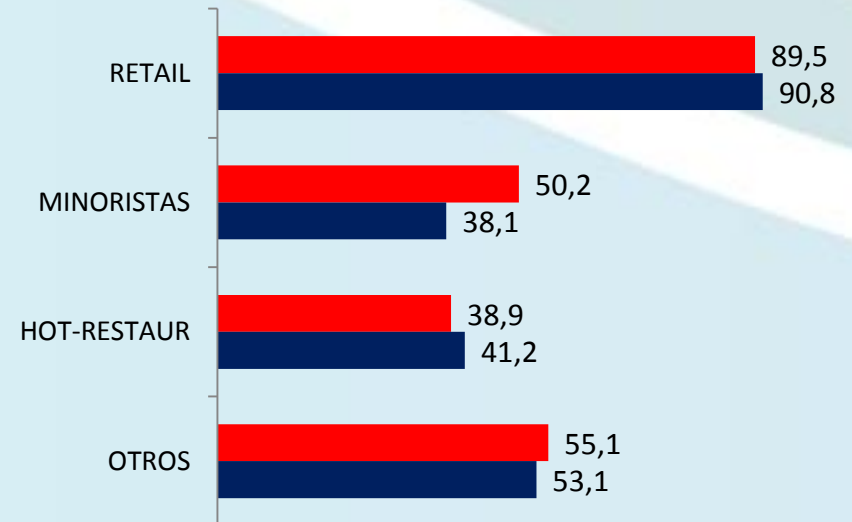
Bases:
2do sem 2016 (1.200 casos)
2do sem 2015 (1.200 casos)



Por ciudad (%)



Por rubro (%)



Bases:
2do sem 2016 (1.200 casos)
2do sem 2015 (1.200 casos)

Nivel de Victimización

¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 2do semestre de 2016?

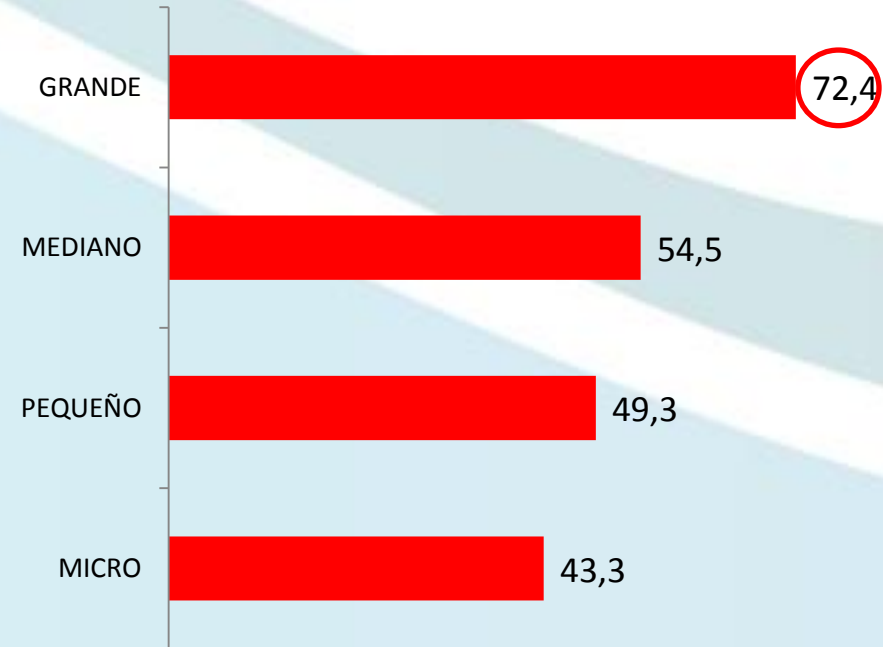
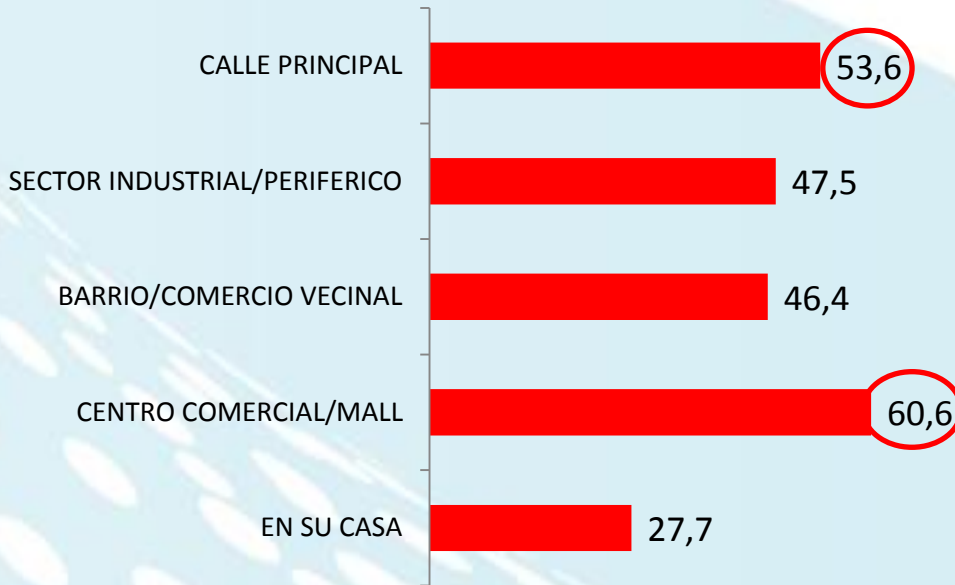
(%)

UBICACIÓN DEL NEGOCIO

(%)

TAMAÑO DEL NEGOCIO

(%)

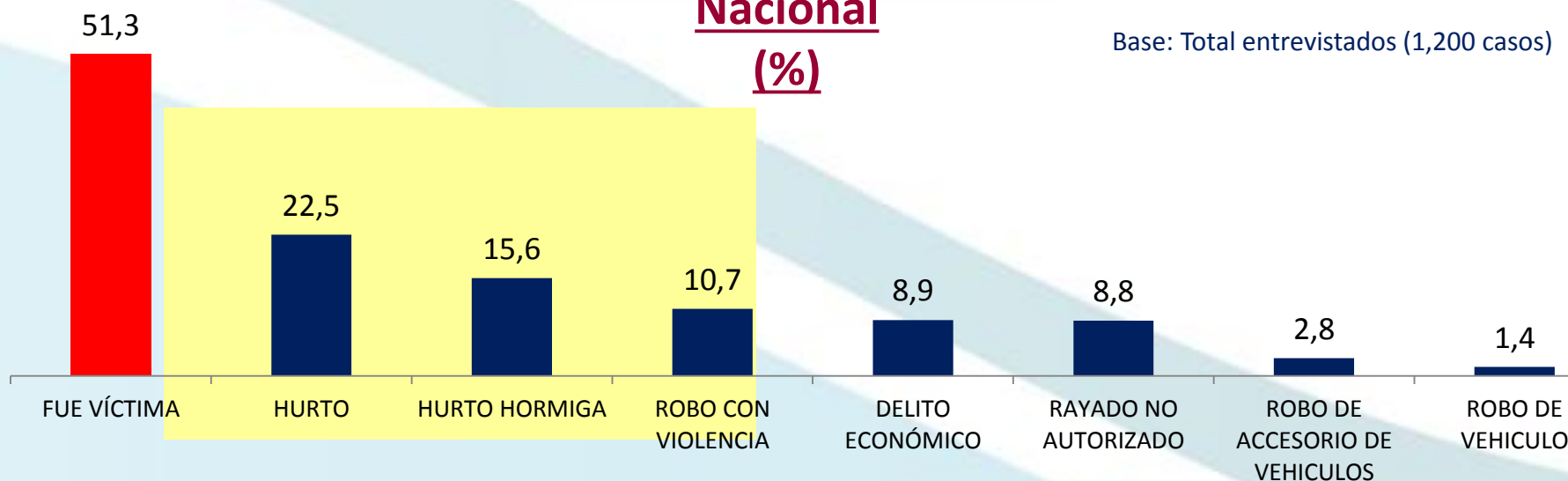


Tipos de delitos o faltas

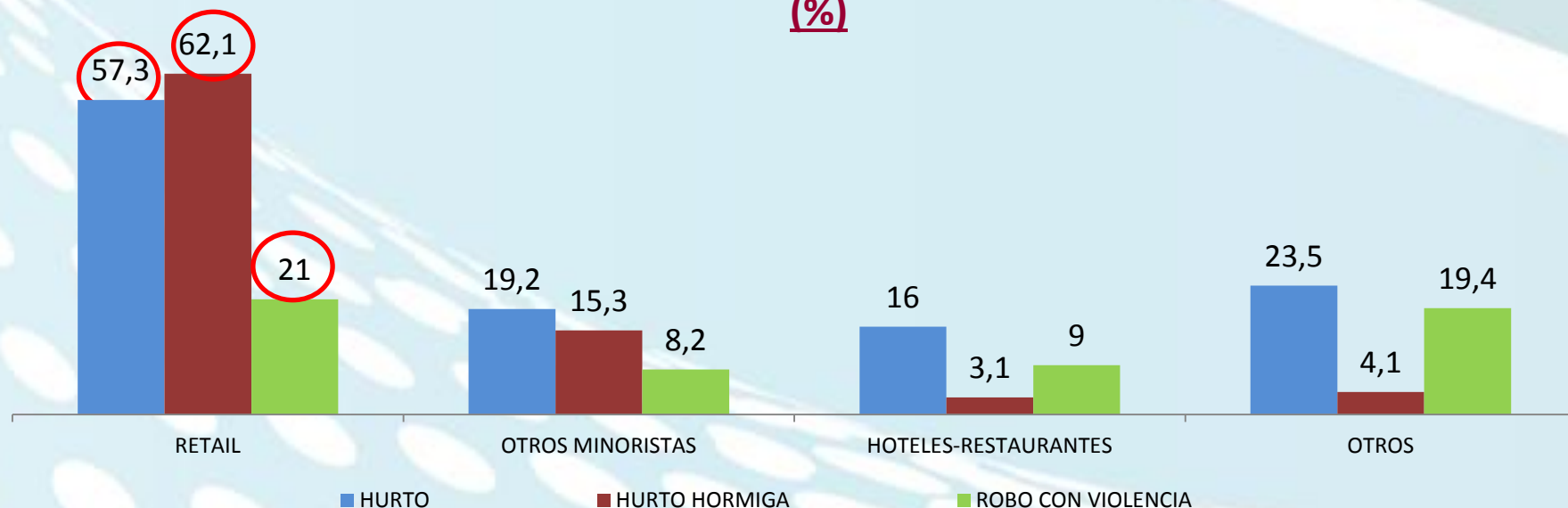
¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 2do semestre de 2016?

Nacional (%)

Base: Total entrevistados (1,200 casos)



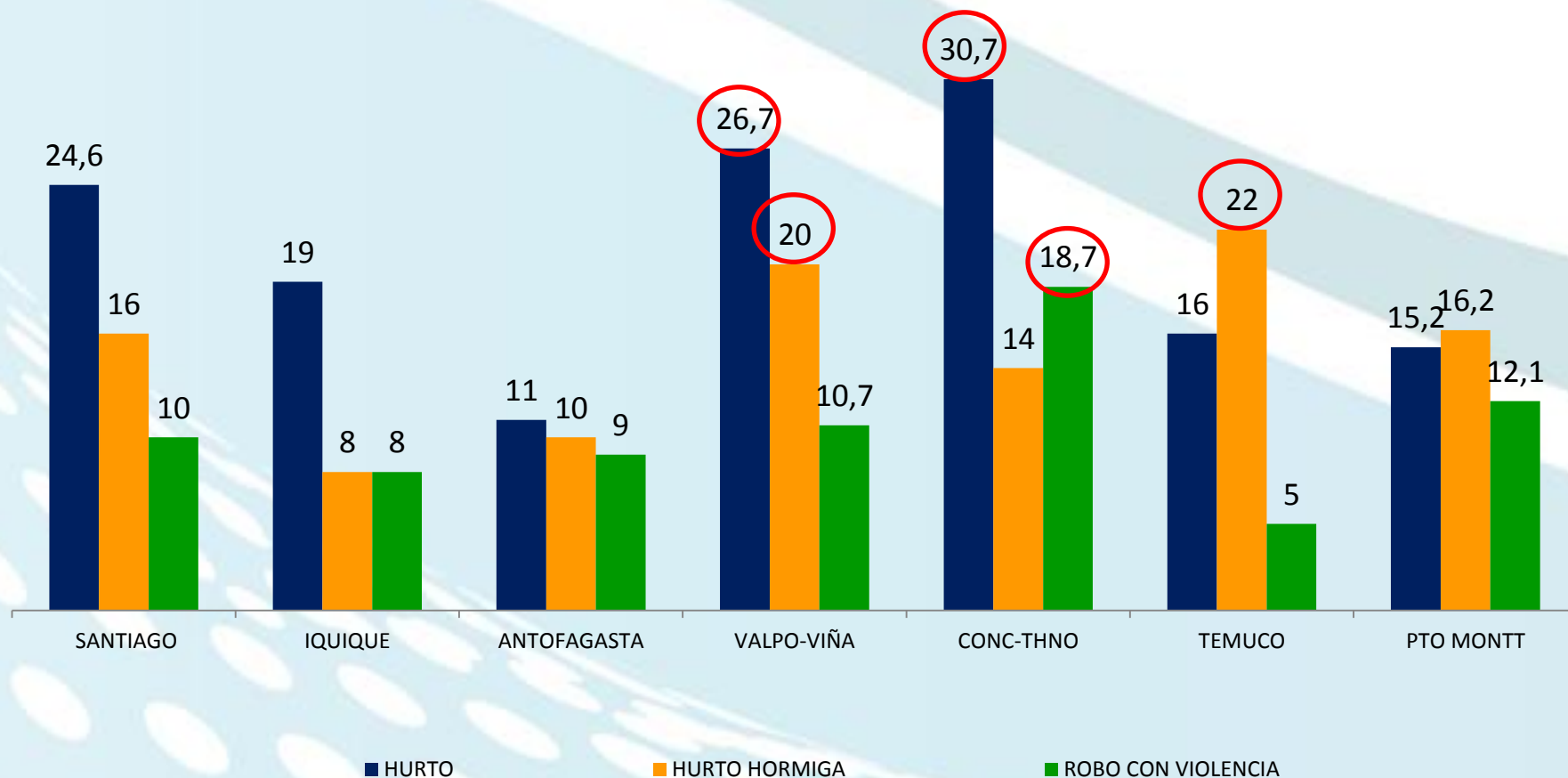
POR RUBRO (%)



Tipos de delitos o faltas – por ciudad

¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 2do semestre de 2016?

% Declaran haber sido víctima de algún delito o falta



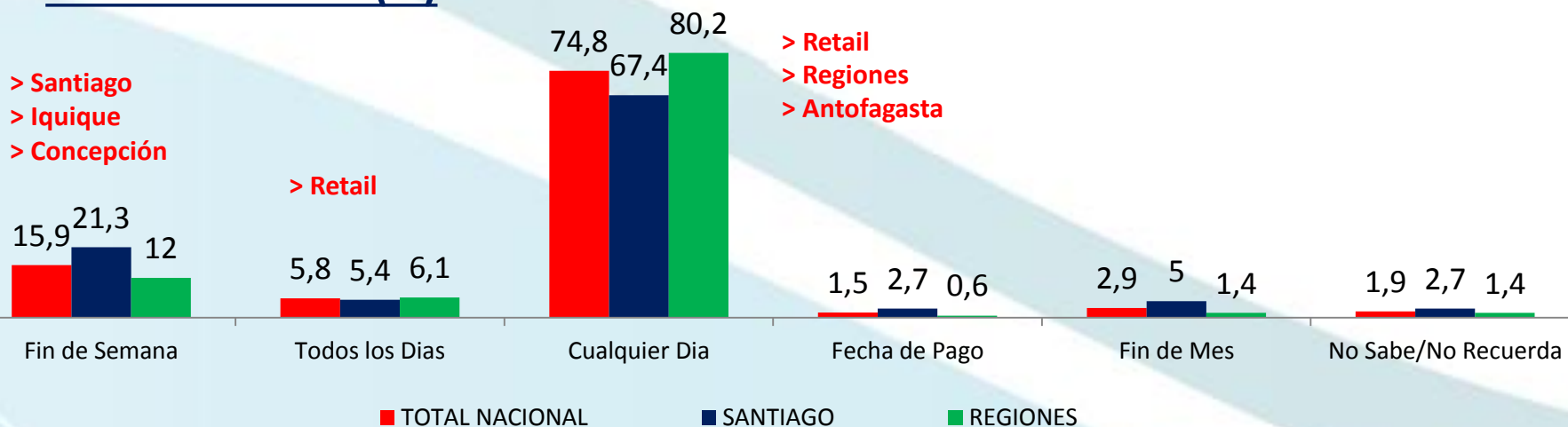
Ocurrencia de los delitos o faltas

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

Período del mes (%)

> Santiago
> Iquique
> Concepción

> Retail
> Regiones
> Antofagasta

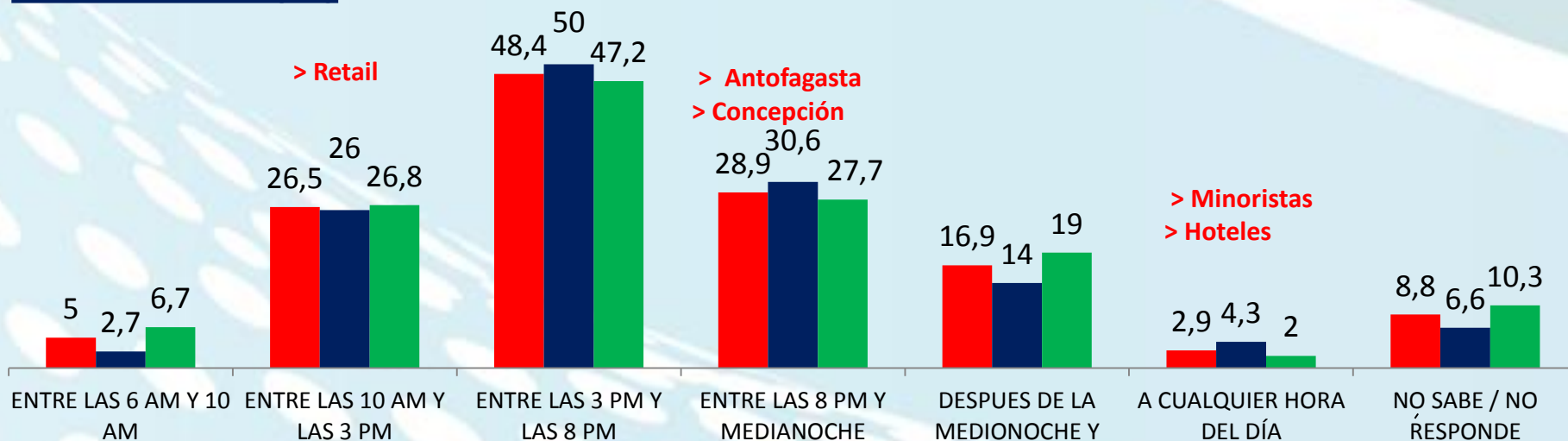


Hora del día (%)

> Retail

> Antofagasta
> Concepción

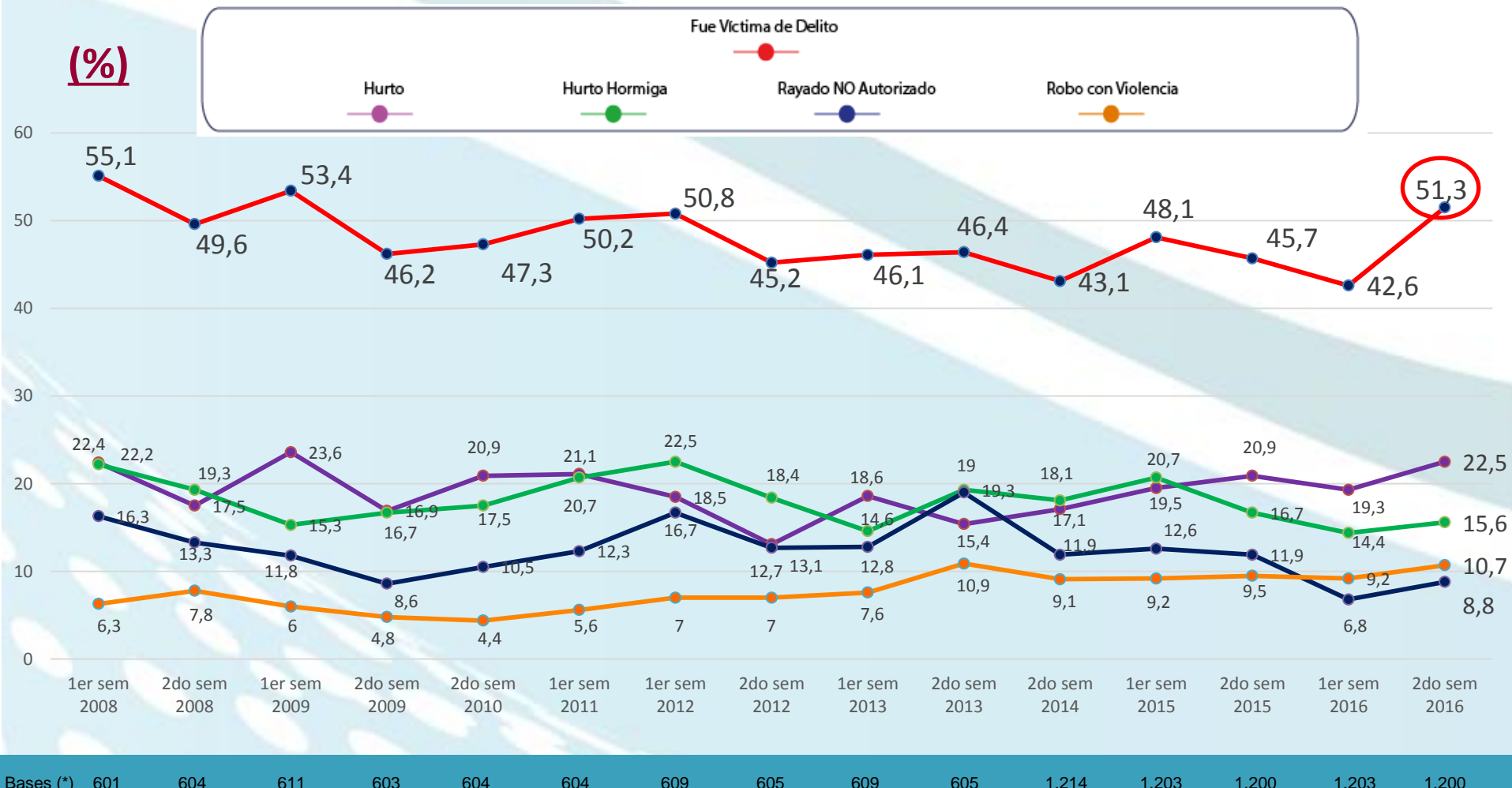
> Minoristas
> Hoteles



Tipos de delitos o faltas – histórico

¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 2do semestre de 2016?

% Declaran haber sido víctima de algún delito o falta

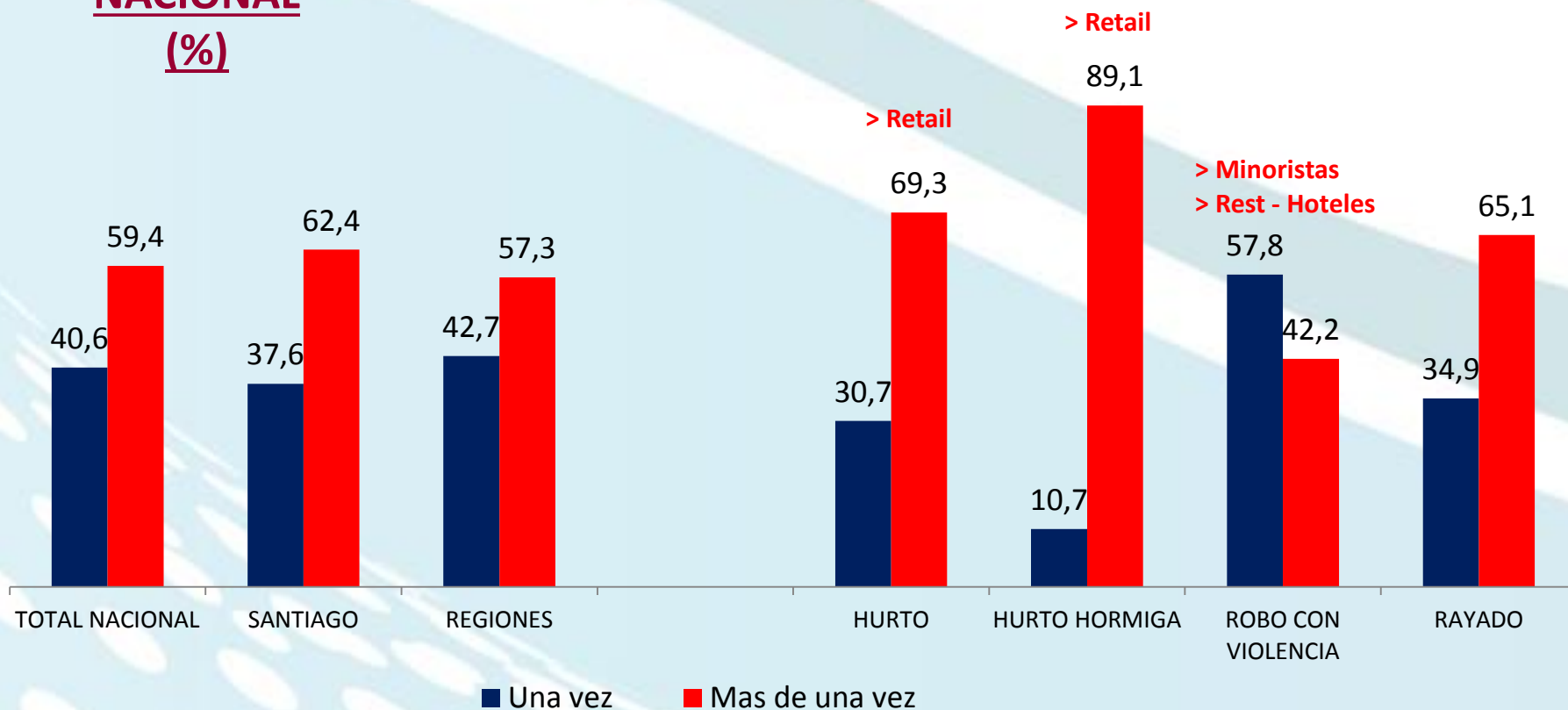


Re-Victimización (2do semestre 2016)

¿Cuántas veces fue víctima de (CADA DELITO)?

Fueron víctima de algún delito o falta

NACIONAL
(%)



Re-Victimización (2do semestre 2016)

¿Cuántas veces fue víctima de (CADA DELITO)?

Fueron víctima de algún delito o falta

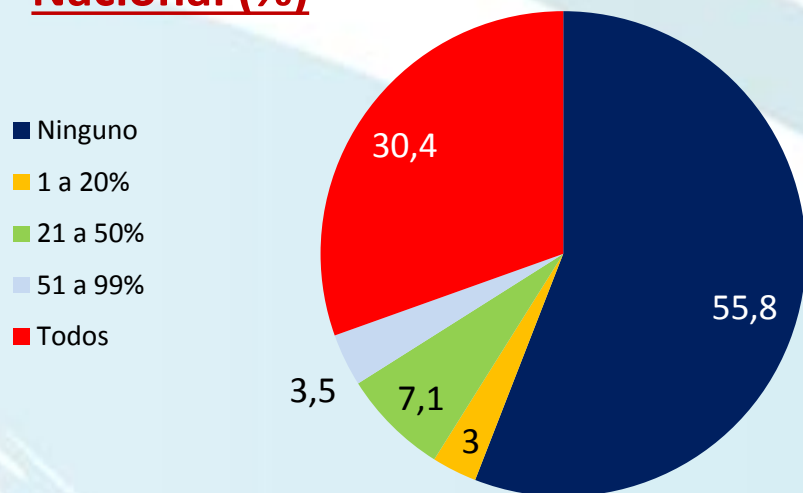
NACIONAL
(%)



Delitos o faltas denunciados

¿Aproximadamente qué porcentaje o proporción denunció?

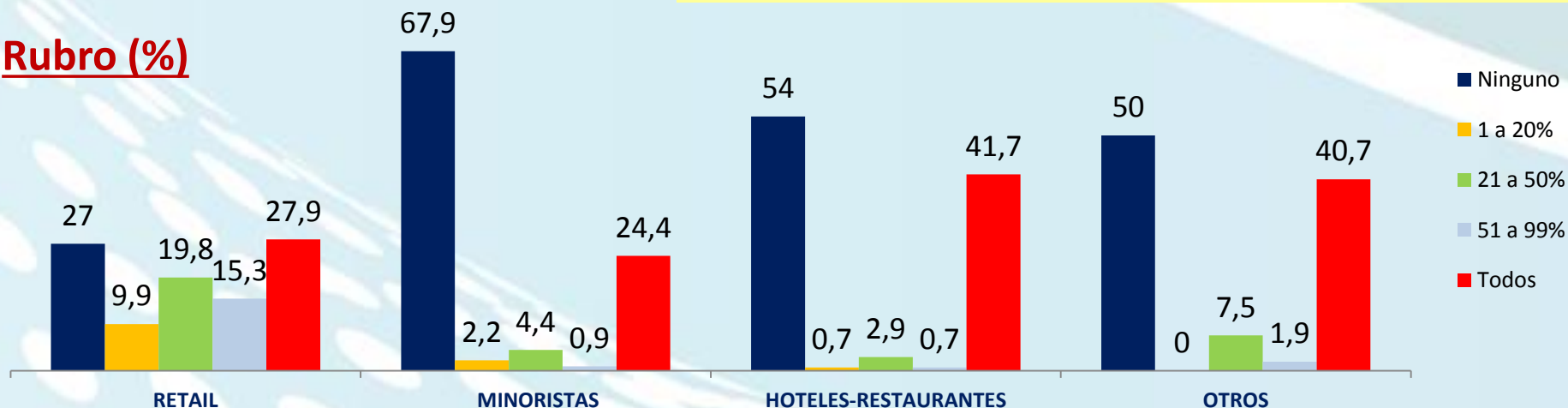
Nacional (%)



Fueron víctima de algún delito o falta

- Más de la mitad de los entrevistados **NO** denuncia los delitos o faltas, siendo mayor en minoristas (68%)
- Los comerciantes que no denuncian los delitos o faltas, aumentaron **10%** respecto del 2do semestre de 2015.
- El **30%** de los comerciantes denuncia la totalidad de los delitos o faltas.

Rubro (%)

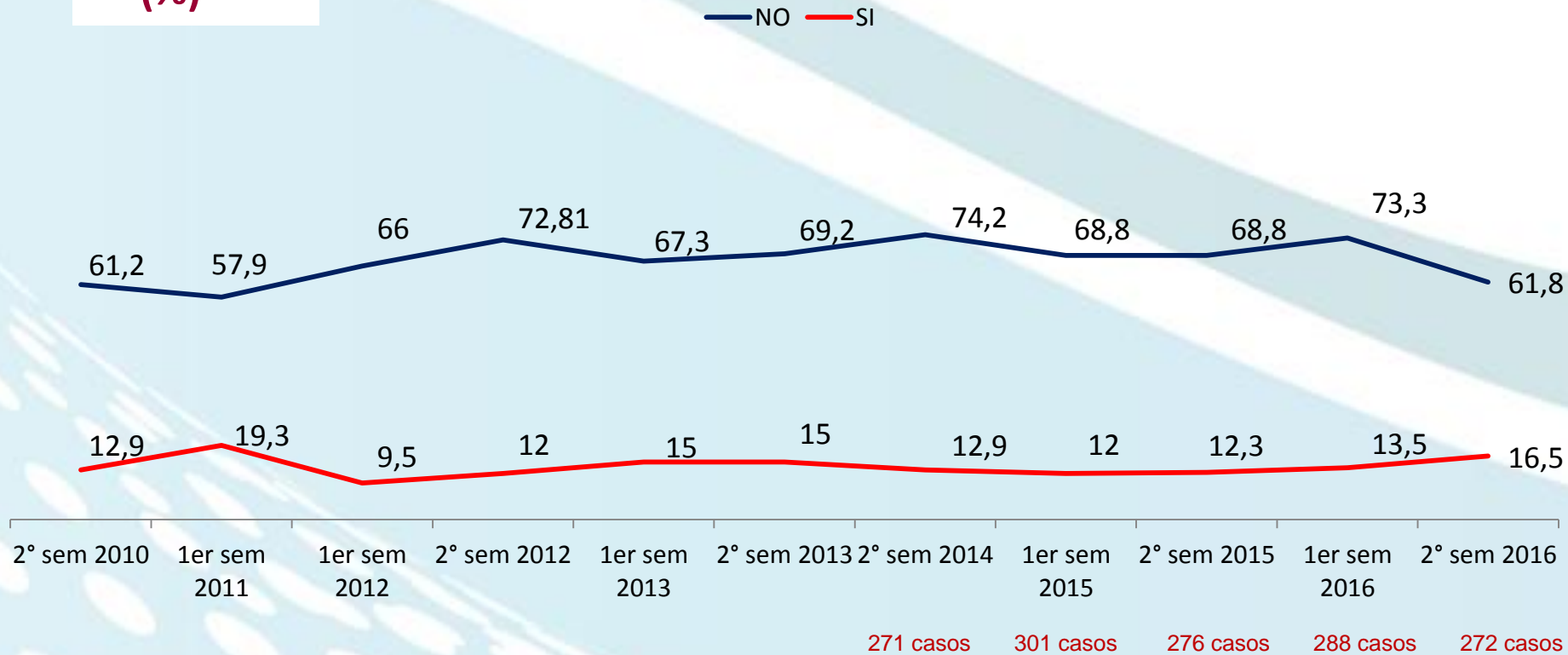


¿Obtuvo los resultados que esperaba?

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

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

Nacional
(%)

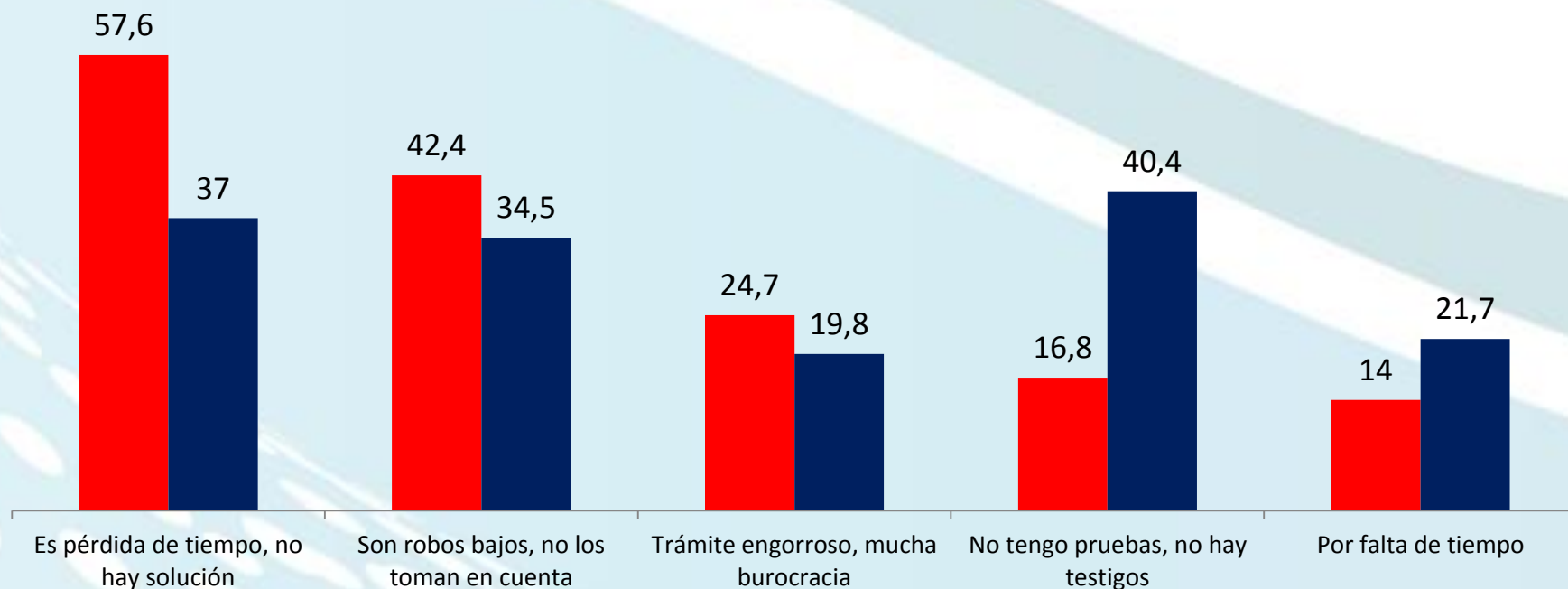


Barreras que impiden la denuncia

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

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

■ 2do Sem. 2016 ■ 2do Sem. 2015



Bases Nacional 2016 (429 casos)

Bases Nacional 2015 (394 casos)

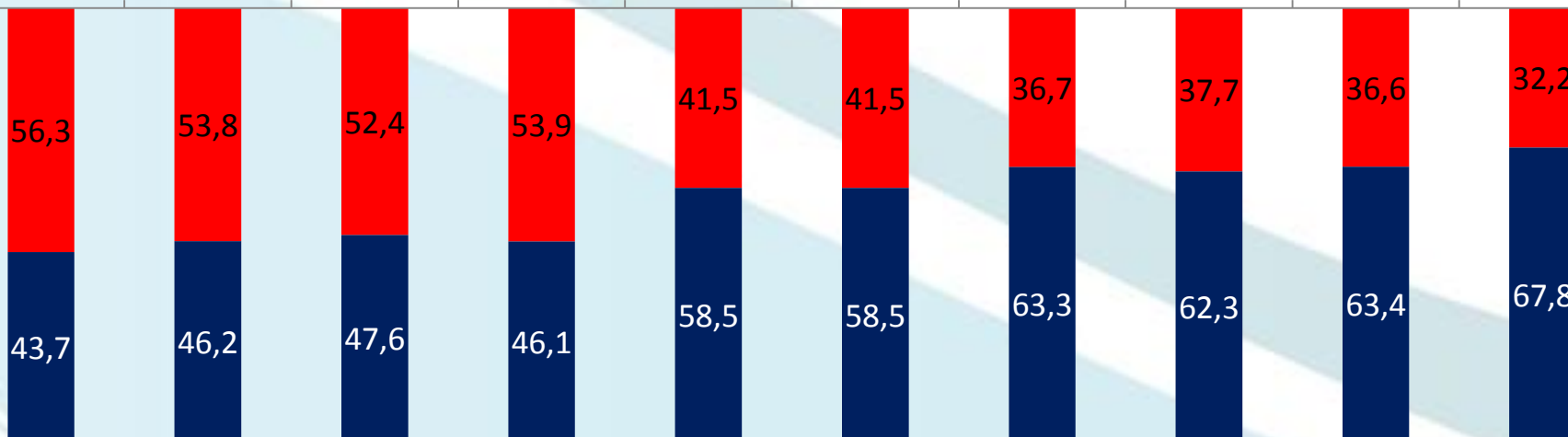
¿Aumentó las medidas de seguridad?

¿Ha aumentado las medidas de seguridad en su negocio / local / empresa en el 2do semestre de 2016?

Nacional (%)

■ Sí ■ No

1er sem 2012 2° sem 2012 1er sem 2013 2° sem 2013 1er sem 2014 2° sem 2014 1er sem 2015 2° sem 2015 1er sem 2016 2° sem 2016



Bases: S/l 609 605 609 605 1214 1203 1200 1203 1200

Por Ciudad (%)

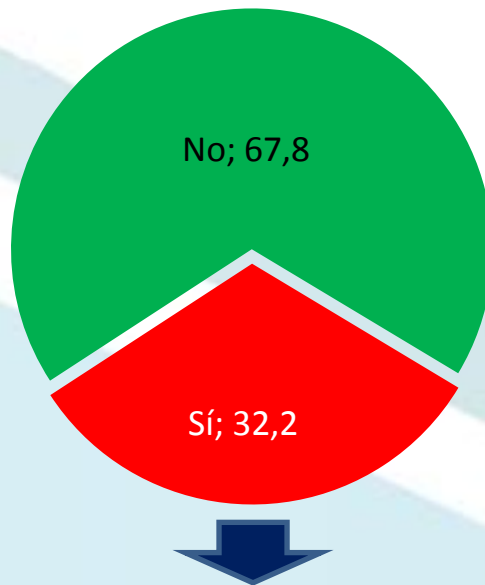
Por Sector (%)

AUMENTÓ MEDIDAS DE SEGURIDAD	SANTIAGO	IQUIQUE	ANTOFAGASTA	VALPO-VIÑA	CONCEP-THNO	TEMUCO	PUERTO MONTT	RETAIL	MINORISTAS	HOTEL / RESTAURANT	OTROS
SI	30,1	30	20	36	46,7	24	37,4	43,5	30,4	32,2	28,6
NO	69,9	70	80	64	53,3	76	62,6	56,5	69,6	67,8	71,4

Aumento medidas de seguridad

¿En los últimos 6 meses, han aumentado las medidas de seguridad en su negocio? Qué medidas implementó?

(%)
(espontáneo)



Base (1.200 casos)

TOTAL NACIONAL



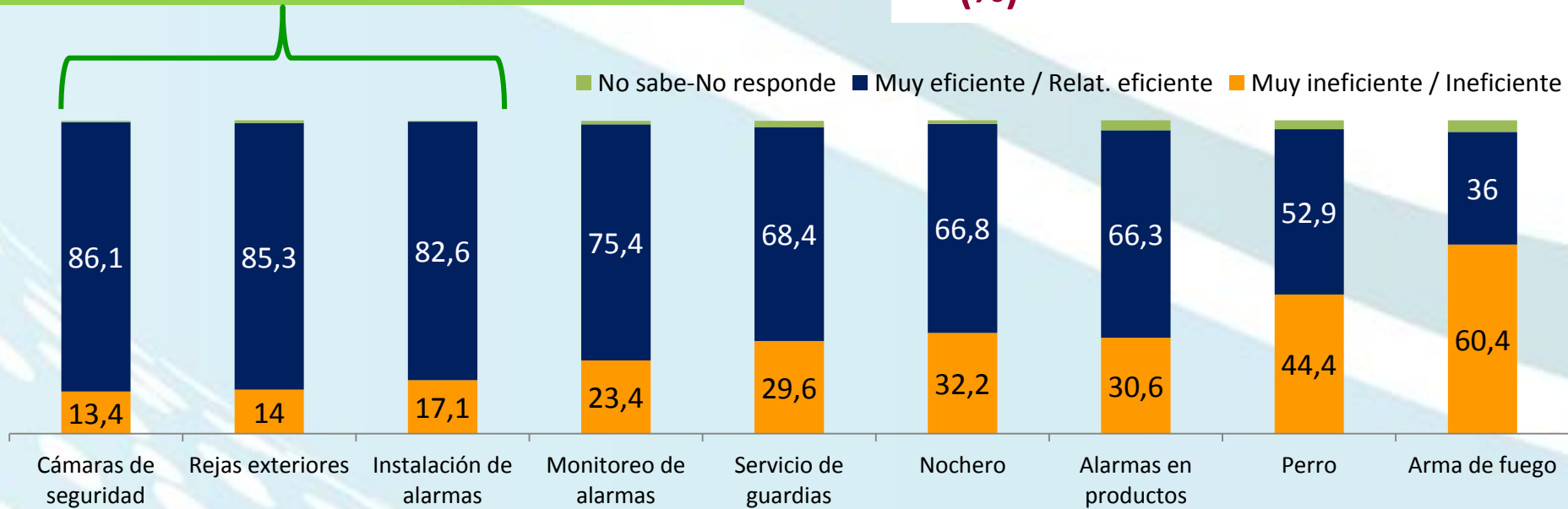
Base (386 casos)

Percepción de eficiencia de las medidas de seguridad

Independiente si tiene o no las medidas que mencioné, ¿qué tan eficiente cree Ud. que es la medida para disminuir los delitos en el comercio? ¿Diría Ud. que es...?

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
(%)



Las armas de fuego continúan siendo percibidas con menor eficiencia

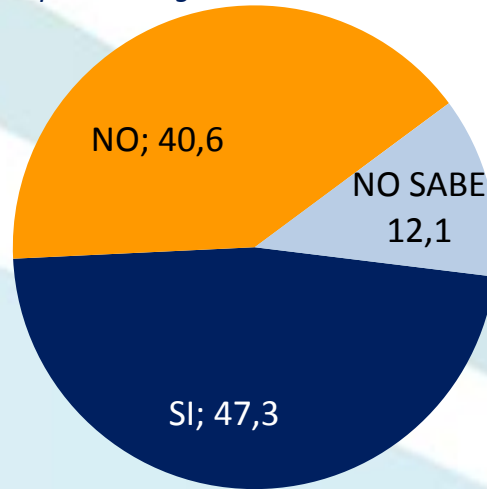
Contratación de seguros y tipos

¿Tienen ustedes algún tipo de seguro para su negocio?

Nacional

%

Bases: 1.200 casos



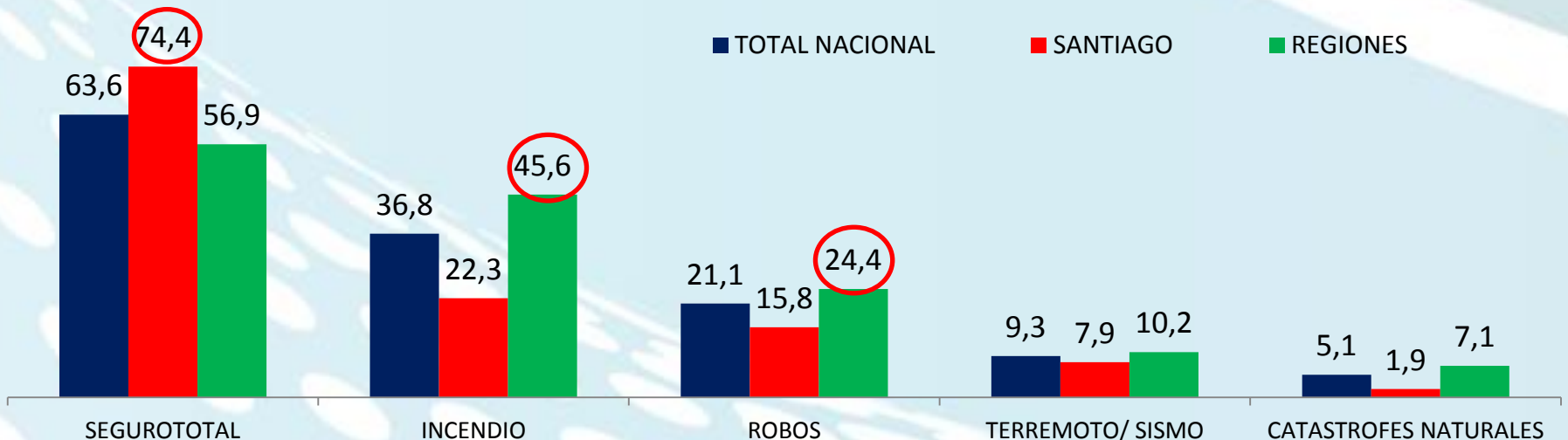
> en:

Retail	: 91,1%
Regiones	: 50,5%
Temuco	: 65%

Tipos de seguros

%

¿Qué tipo de seguro tiene para su negocio?



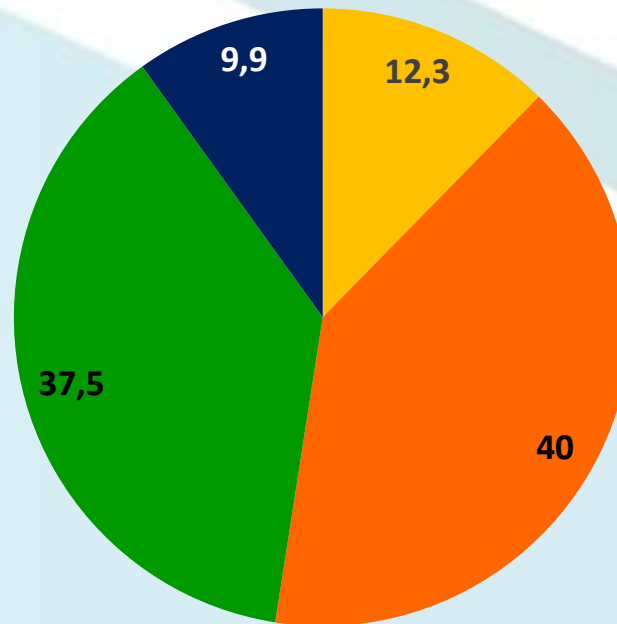
Bases: 568 casos

Percepción de seguridad del barrio

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

Nacional
%

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

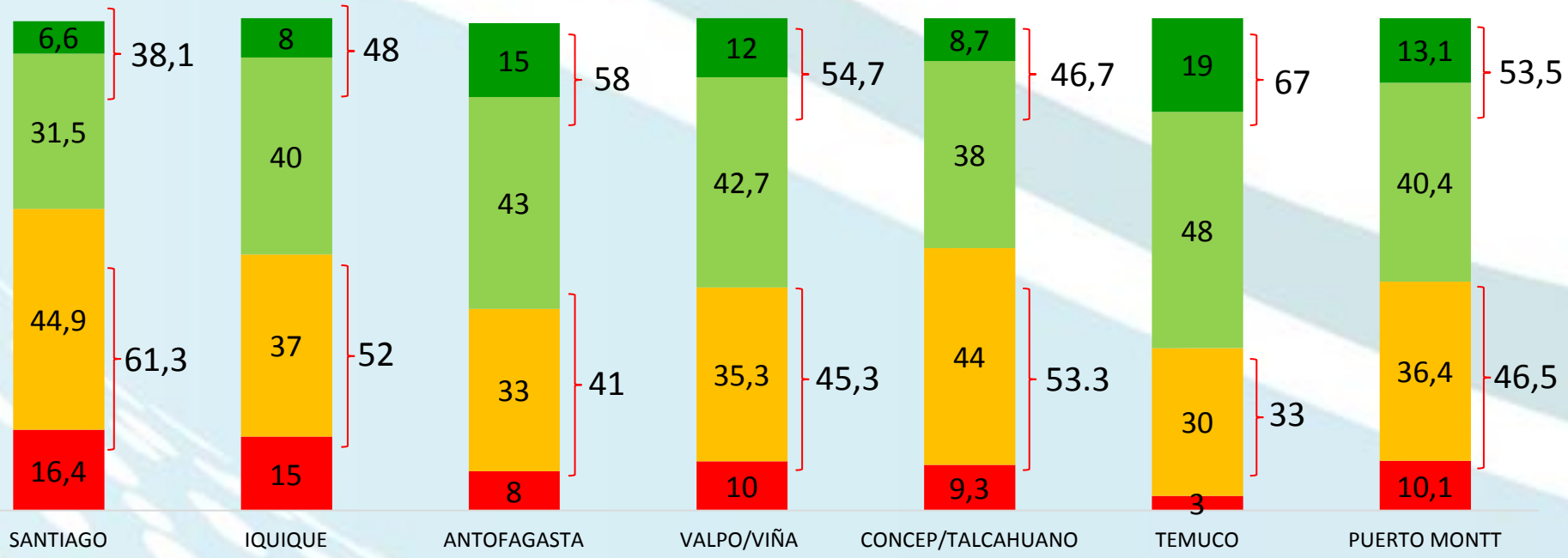


- A nivel nacional, la percepción de inseguridad de los barrios donde se emplazan los negocios, disminuyó 4,3 puntos en los últimos 6 meses (52,3% v/s 56,6%).

Percepción de seguridad por ciudad

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

■ Nada seguro ■ Poco seguro ■ Bastante seguro ■ Muy seguro (%)

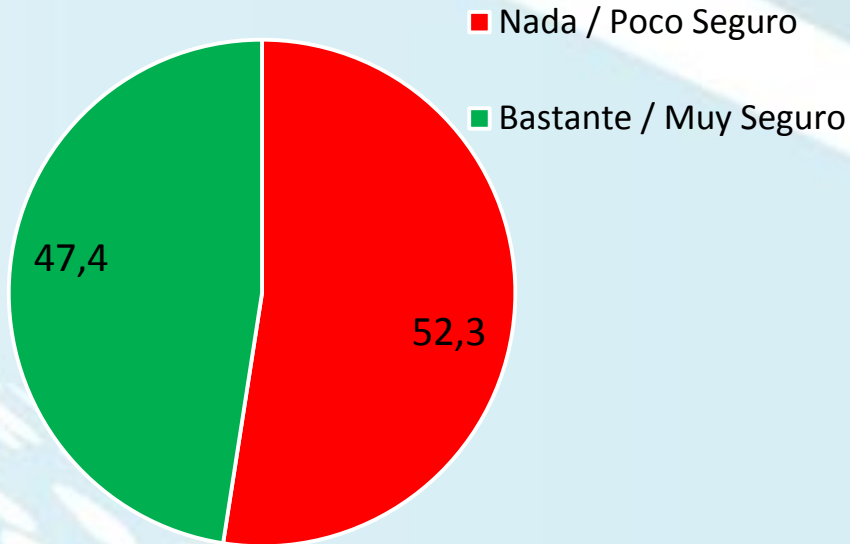


➤ Los comerciantes de Santiago perciben con mayor inseguridad el barrio donde se ubican sus negocios, contrariamente a la percepción de los comerciantes de Temuco

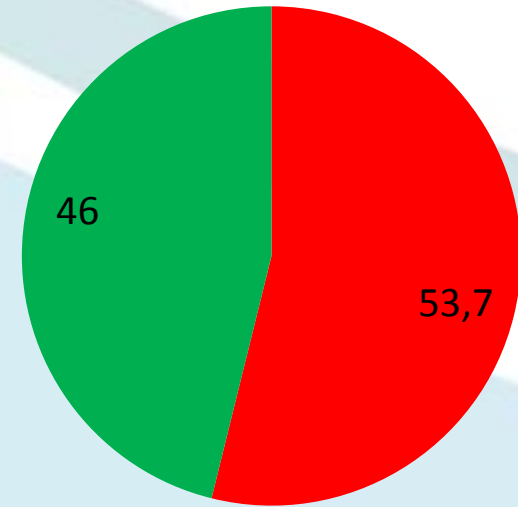
Seguridad del barrio donde se ubica el negocio – Total Nacional

2016 versus 2015
(%)

2do sem 2016



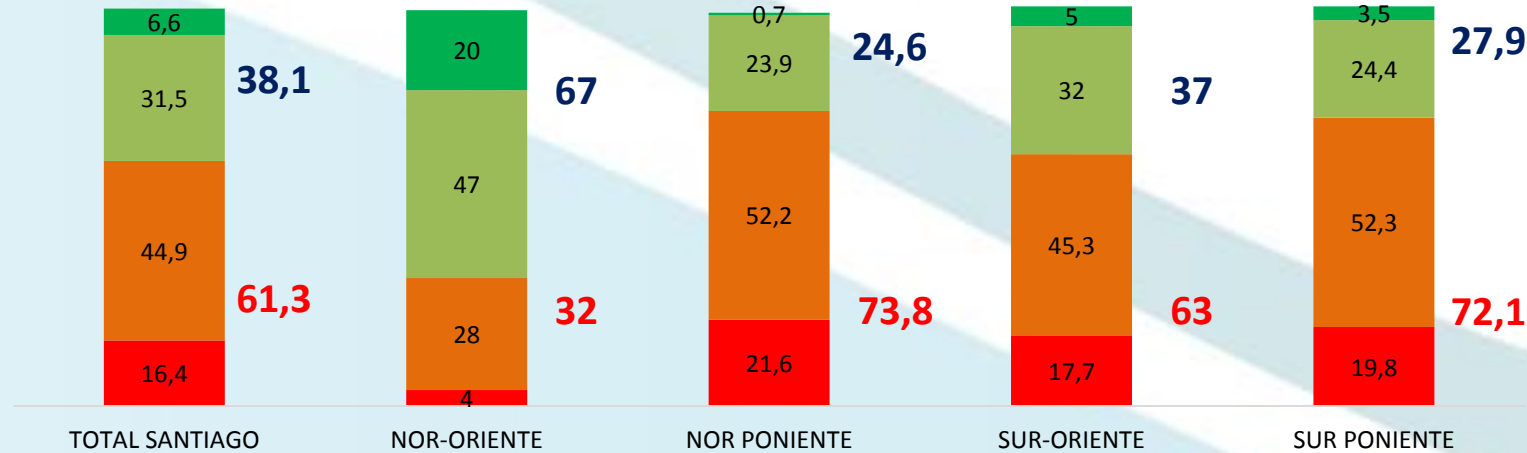
2do sem 2015



Seguridad del barrio donde se ubica el negocio - Gran Santiago

2do sem 2016

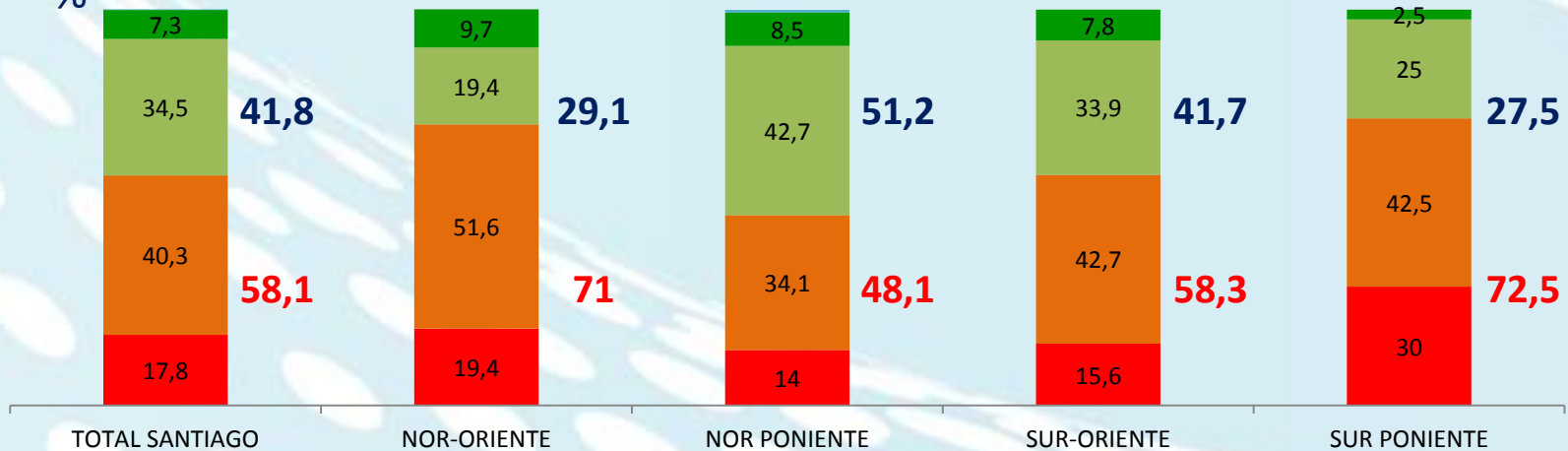
%



2do sem 2015

%

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



Seguridad del barrio donde se ubica el negocio - Gran Santiago

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

(%)

Nor-Poniente

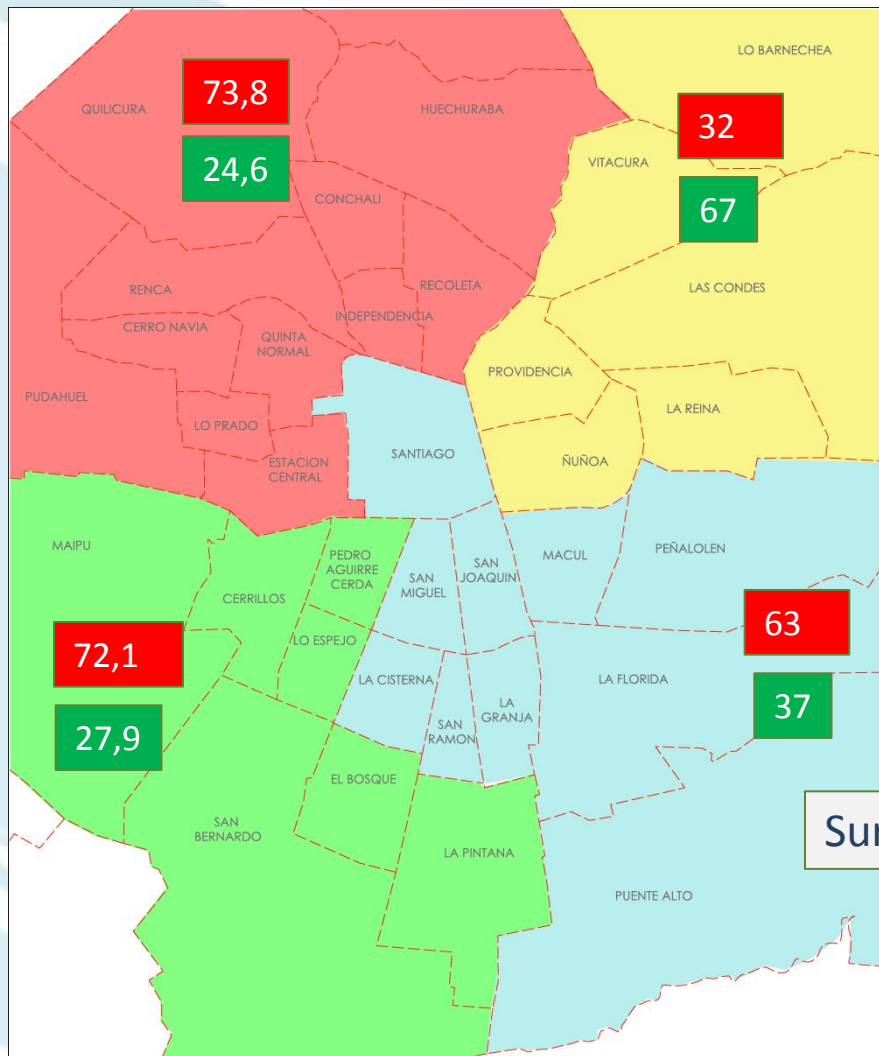
Nor-Oriente



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 perciben mayor nivel de seguridad del barrio donde están ubicados

Sur-Poniente

Sur-Oriente



 Nada seguro / Poco seguro
 Muy seguro / Bastante seguro

Percepción de violencia cuando atacan los delincuentes

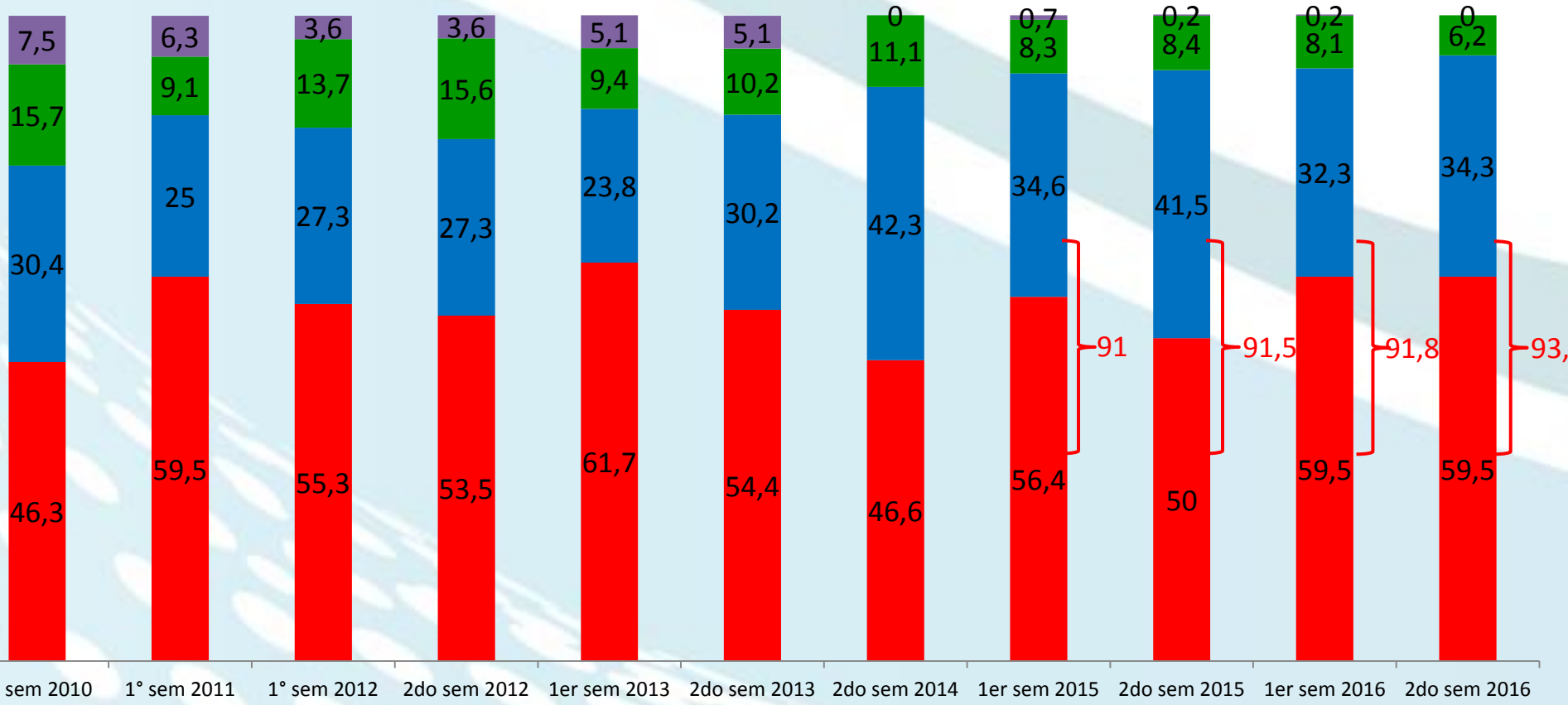


La violencia con que los delincuentes atacan los negocios en su barrio es...

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



1.203 casos 1.200 casos 1.203 casos 1.200 casos

Percepción de violencia cuando atacan los delincuentes – Gran Santiago

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

Área Geográfica Gran Santiago

%

Nor-Poniente

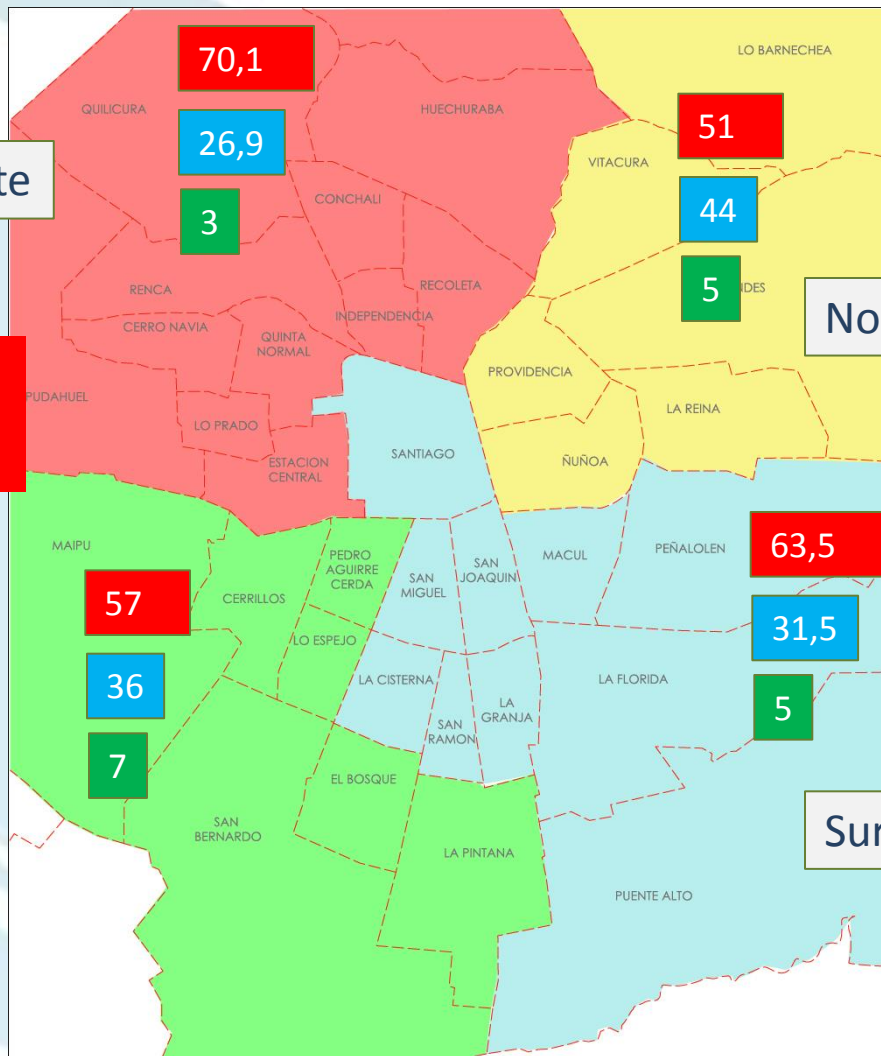
- Mayor que hace 1 año
- Igual
- Menos que hace 1 año

Los comerciantes de la zona nor-poniente y sur-oriente perciben mayor violencia en los delincuentes

Sur-Poniente

Nor-Oriente

Sur-Oriente



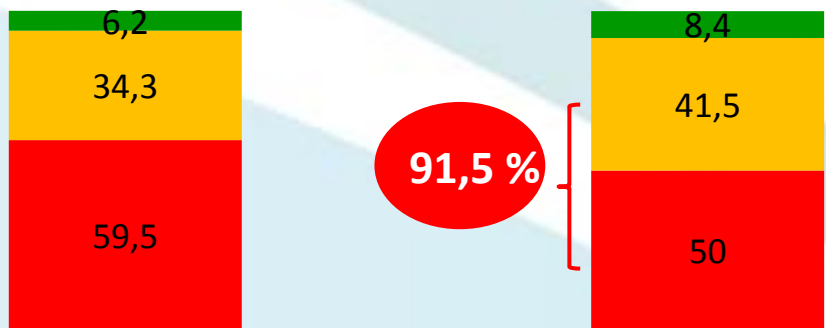
Comparación: Violencia cuando atacan los delincuentes – 2016 v/s 2015

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

(%)

93,8 %

91,5 %



2do sem 2016

2do sem 2015

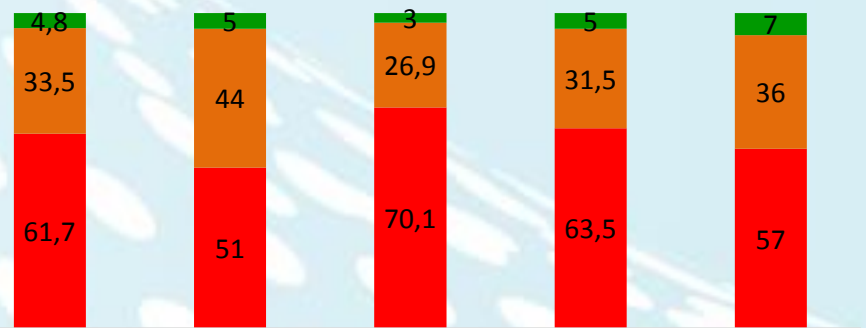
Se observa un aumento en la percepción de violencia de los delincuentes comparada con el 2do semestre de 2015.

En las zonas nor-poniente y sur-oriente de Santiago, hay mayor percepción de violencia comparado con las otras áreas de Santiago, condición que es incluso mayor comparada con el 2do semestre de 2015.

2do SEMESTRE 2016

(%)

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



TOTAL SANTIAGO

NOR-ORIENTE

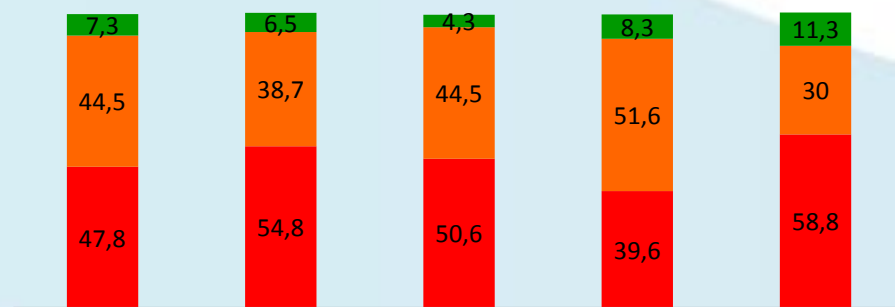
NOR PONIENTE

SUR-ORIENTE SUR PONIENTE

2do SEMESTRE 2015

(%)

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



TOTAL SANTIAGO

NOR-ORIENTE

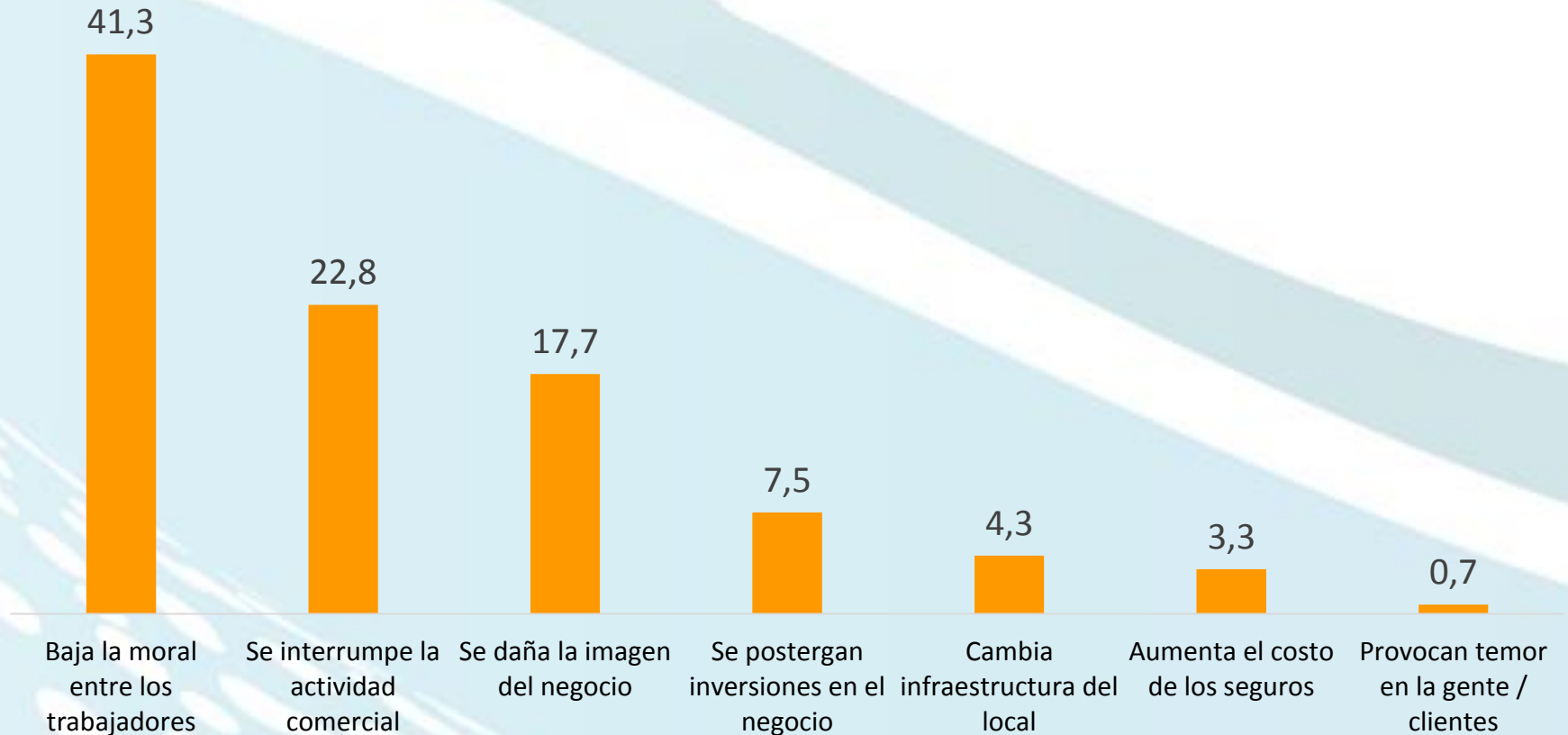
NOR PONIENTE

SUR-ORIENTE SUR PONIENTE

Principal efecto de delitos o faltas

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

Nacional
%



Bases: 1.200 casos

Presencia de Comercio ilegal

(%)

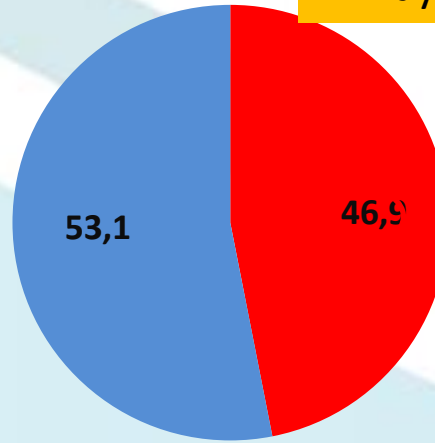
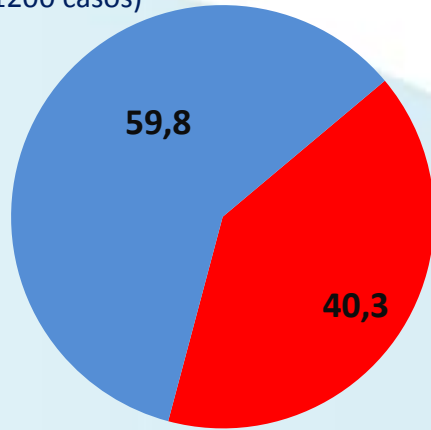
TOTAL NACIONAL

TOTAL SANTIAGO

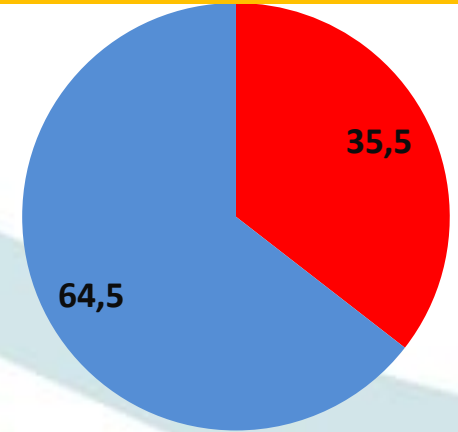
TOTAL REGIONES

■ SI ■ NO

Base: (1200 casos)



> Mayor presencia en Santiago v/s Regiones



TAMAÑO DEL NEGOCIO

(%)

38

42,5

35,9

47

60,5

RUBRO

(%)

40,6

38,7

18,4

MICRO

PEQUEÑO

MEDIANO

GRANDE

RETAIL

MINORISTAS

HOTEL Y REST

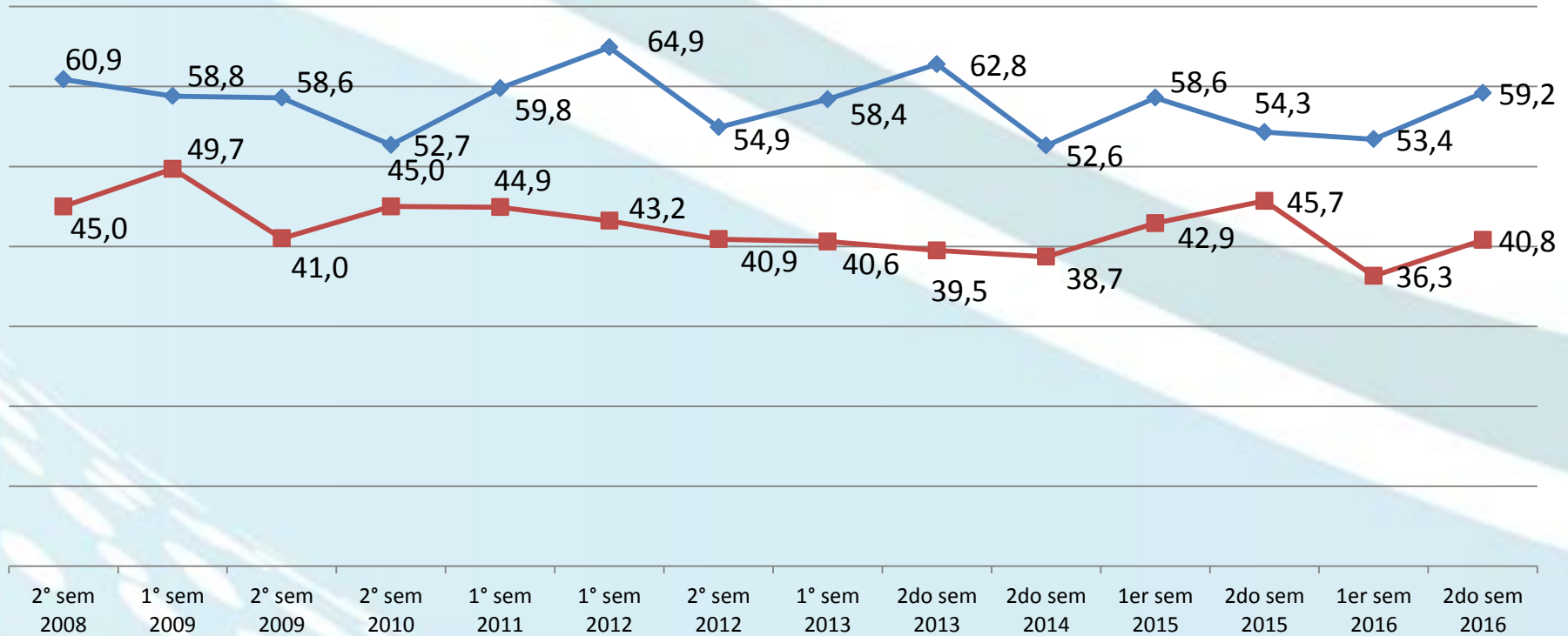
OTROS

Base: Hay comercio ilegal (483 casos)

Victimización y Comercio ilegal - histórico (Incluye nuevas ciudades)

Nacional
%

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



Base: Muestra Total

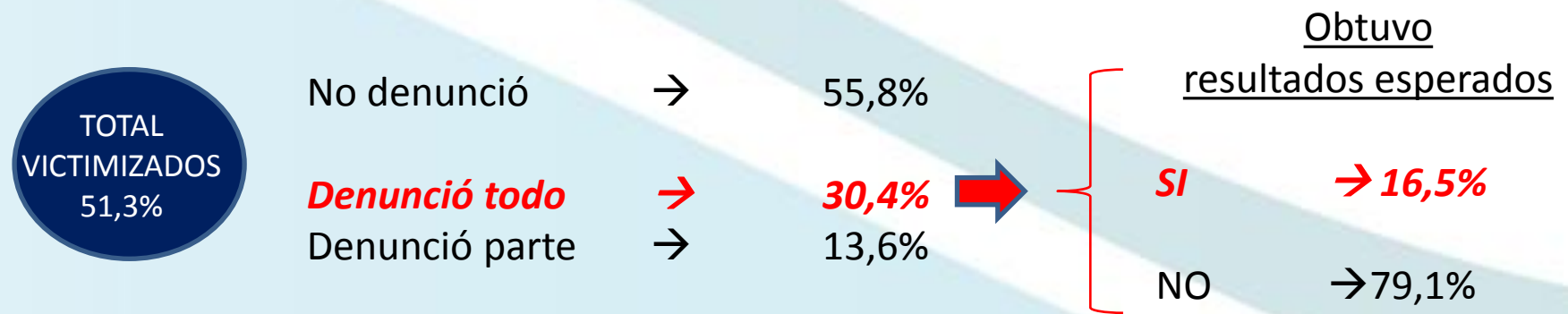
1.214 1.203 1.200 1.203 1.200

Principales conclusiones

- A nivel nacional, se observa que **1 de cada 2 comerciantes (51,3%) declara haber sido víctima de algún delito o falta en el 2do semestre de 2016**, factor que es aún mayor en Valparaíso-Viña del Mar (60%) y en Concepción–Talcahuano (63,3%).
- De manera específica, se observa que los comerciantes de Valparaíso-Viña del Mar y Concepción-Talcahuano, reportan mayor nivel de Victimización comparada con igual período del 2015:
 - **Valpo-Viña** → **60% actual medición v/s 47,3% el 2do semestre 2015.**
 - **Concep-Thno** → **63,3% actual medición v/s 42,8% el 2do semestre 2015.**
- Al igual que en mediciones anteriores, los delitos o faltas que afectan a los comerciantes son:
 - **Hurto - Hurto Hormiga - Robo con violencia**
- Cabe precisar que en esta medición los delitos económicos adquieren relevancia e iguala a los rayados.

- En materia de denuncia, se observa que más de la mitad de los comerciantes (55,8%) optó por NO denunciar los delitos o faltas que les afectaron, condición que continúa siendo mayor en minoristas (68%).
- Por otra parte, el 30% de los comerciantes declara haber denunciado la totalidad de los delitos o faltas.
- Las barreras principales que frenan las denuncias se relacionan con:
 - *No confía, es perder el tiempo* → 57,6% (> que en 2do sem. 2015)
 - *Baja cuantía de los robos* → 42,4%
 - *Trámite engorroso/burocrático* → 24,7%

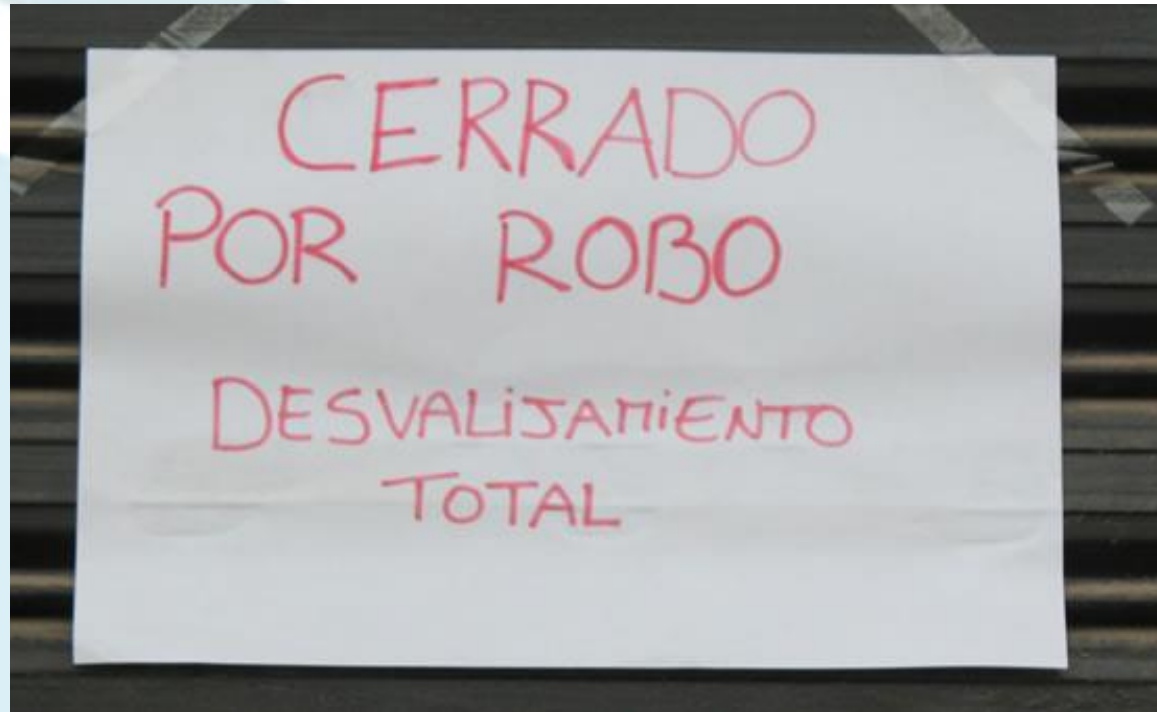
- Al igual que en mediciones anteriores, se observa que la baja tasa de denuncia de los delitos o faltas podría deberse a los resultados que se obtienen:
De quienes han denunciado los delitos o faltas, sólo el 16,5% declara haber obtenido los resultados que esperaba”.



- Un tercio de los comerciantes entrevistados (32,2%) declara haber aumentado las medidas de seguridad en su negocio en esta medición.
- Consecuentemente con las mediciones anteriores, **Cámaras, Alarmas y Rejas exteriores** son las principales medidas de seguridad implementadas por los comerciantes, mostrando mayor nivel de implementación por el comercio victimizado y estas medidas son percibidas con *mayor nivel de eficiencia*.

- Al igual que en la medición anterior, los barrios donde están emplazados los negocios son inseguros para la mayor parte de los comerciantes (52,3 %), condición que se redujo en 4,3 puntos porcentuales respecto del 1er semestre de 2016.
- A nivel nacional, la percepción de la violencia de los delincuentes aumentó en 2 puntos porcentuales en los últimos 6 meses.
- 4 de cada 10 comerciantes reporta presencia de comercio ilegal en la cercanía de sus negocios (40,3%), especialmente en el retail.
- Esta condición tendría directa incidencia en la Victimización del comercio:

59,2% de los negocios que tiene comercio ilegal en las cercanías, ha sido víctima de algún delito o falta.



¡Sin seguridad no hay desarrollo!