

Encuesta

Victimización del Comercio

-Segundo Semestre 2020-

Bernardita Silva
Gerente de Estudios CNC
Mayo 2021



Antecedentes

Objetivos del estudio

Objetivo principal

- ❑ **Determinar el nivel de victimización del comercio en los principales centros urbanos del país -en el segundo semestre de 2020- y analizar comparativamente los resultados con información histórica.**

Objetivos secundarios

- *Conocer los principales actos delictivos o faltas que afectan al comercio y el nivel de revictimización.*
- *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 percepción de seguridad/inseguridad que tienen los establecimientos respecto sus barrios y su satisfacción respecto al manejo público frente a esta problemática.*

Ficha Metodológica

Ficha



- **Universo del Estudio**

Locales de los rubros: Comercio, Hoteles y Restaurantes, ubicados en los principales centros urbanos del país.

- **Tipo de Encuesta**

Encuesta telefónica aplicada a hombres y mujeres dueños, administradores o encargados de los comercios ubicados en los principales centros urbanos del país.

- **Fechas Terreno**

Desde el 18 de Enero hasta el 23 de Abril.

- **Estudio Implementado por:**

Ekhos
INVESTIGACIÓN + COMUNICACIÓN

- **Encuestas Completas: 885 casos**

Durante la primera fase de terreno se realizaron:

- 86 locales de Iquique.
 - 84 locales de Antofagasta.
 - 115 locales de Valparaíso y Viña del Mar.
 - 110 locales Concepción y Talcahuano.
 - 84 locales de Temuco.
 - 86 locales de Puerto Montt.
 - 320 locales del Gran Santiago.
-

- **Error Muestral:**

- +/- 4,3% al 99% de confianza.
- +/- 3,3% al 95% de confianza.
- +/- 2,2% al 90% de confianza.

Metodología

Los resultados serán presentados ocupando la siguiente segmentación de tipo de negocios:

TIPO DE NEGOCIO	RUBROS	N° CASOS	
Tienda por Departamento	RETAIL	35	82
Supermercado		21	
Farmacia		26	
Compra y Venta de Automóviles	OTROS	20	57
Empresa de Logística		17	
Estación de Servicio		20	
Hotel	HOTELES - RESTAURANTES	117	242
Restaurante		125	
Otro negocio por menor	COMERCIOS DE MENOR TAMAÑO	504	504

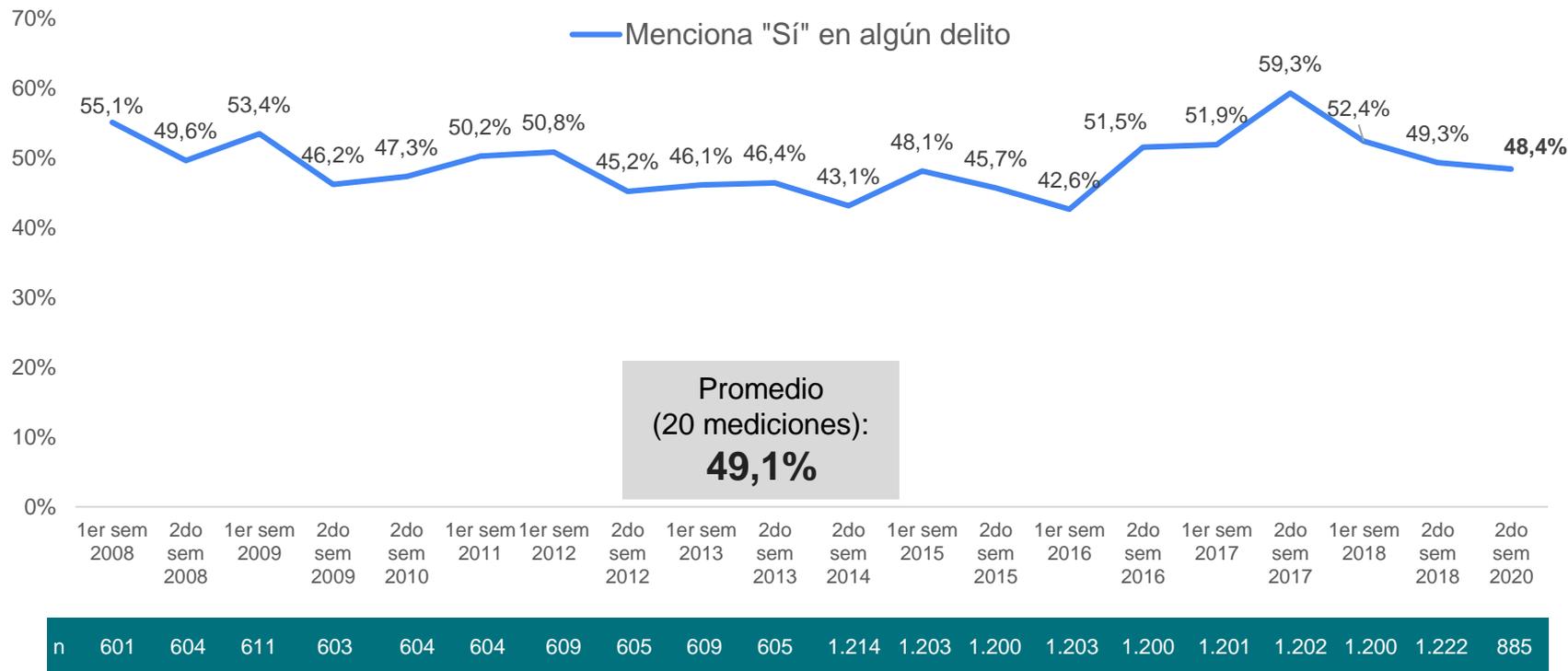
Metodología

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	ROBO DE MERCANCIA EN RUTA	Robo de mercancías durante su transporte
B	HURTO	Sacar algo sin la voluntad de su dueño, sin hacer uso de la violencia, intimidación o fuerza, es decir sin que la persona se de cuenta.
C	HURTO HORMIGA	Hurto al interior del local comercial, de menos de 22 mil pesos.
D	ROBO CON VIOLENCIA	Apropiación de algo , sin la voluntad de su dueño, con violencia, intimidación y/o fuerza en las cosas. Por ejemplo, asalto.
E	SAQUEO	Delito que contribuye a la sustracción o destrucción de todo o la mayor parte de aquello que había o se guardaba en algún establecimiento de comercio o industrial o del propio establecimiento
F	ROBO DE VEHICULO DE USO COMERCIAL	Robo de vehículo de uso comercial, en tránsito o desde el local.
G	ROBO DE ACCESORIO DE VEHICULOS DE USO COMERCIAL	Robo de partes de un vehículo de uso comercial (radio, parlantes, espejos, entre otros).
H	DELITO ECONÓMICO	Apropiación o perjuicio al patrimonio del negocio, tales como: falsificación de documentos, estafas, fraude, giro doloso de cheques.
I	OTROS DAÑOS MATERIALES AL LOCAL	Incendio, destrozo, rayado, etc.

Victimización

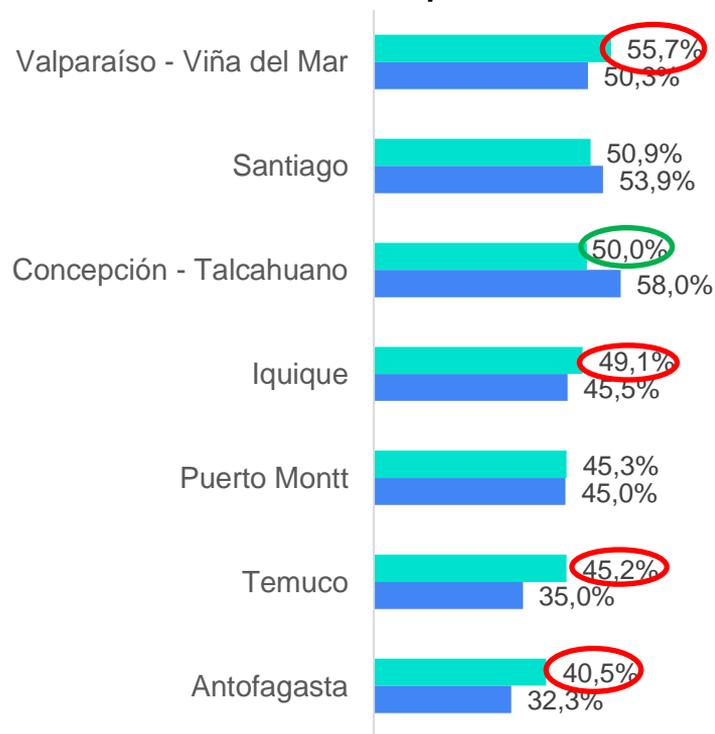
Pese a las restricciones en la movilidad, uno de cada dos establecimientos sigue siendo víctima de delitos



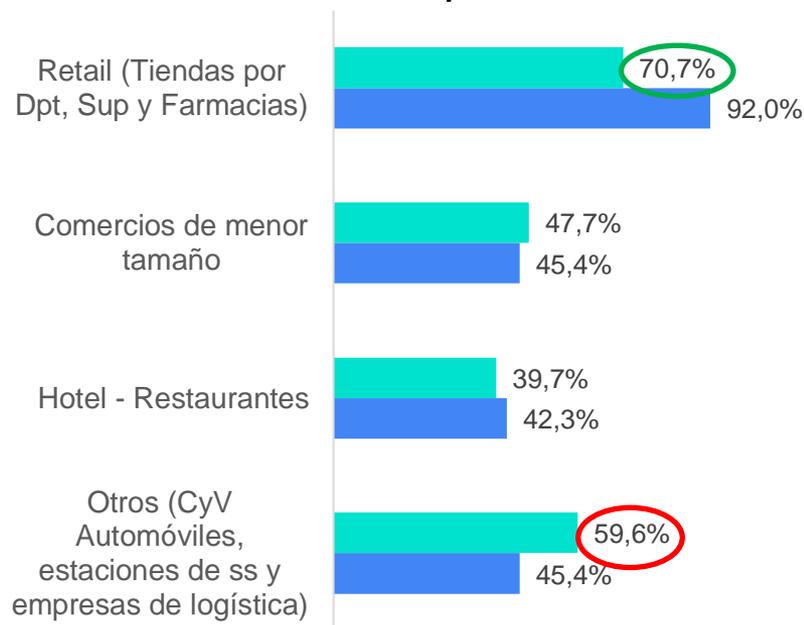
¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

4 de las 5 ciudades en estudio evidencian alzas significativas en su victimización

Victimización por Ciudad



Victimización por Rubro



■ 2do semestre 2020

■ 2do semestre 2018

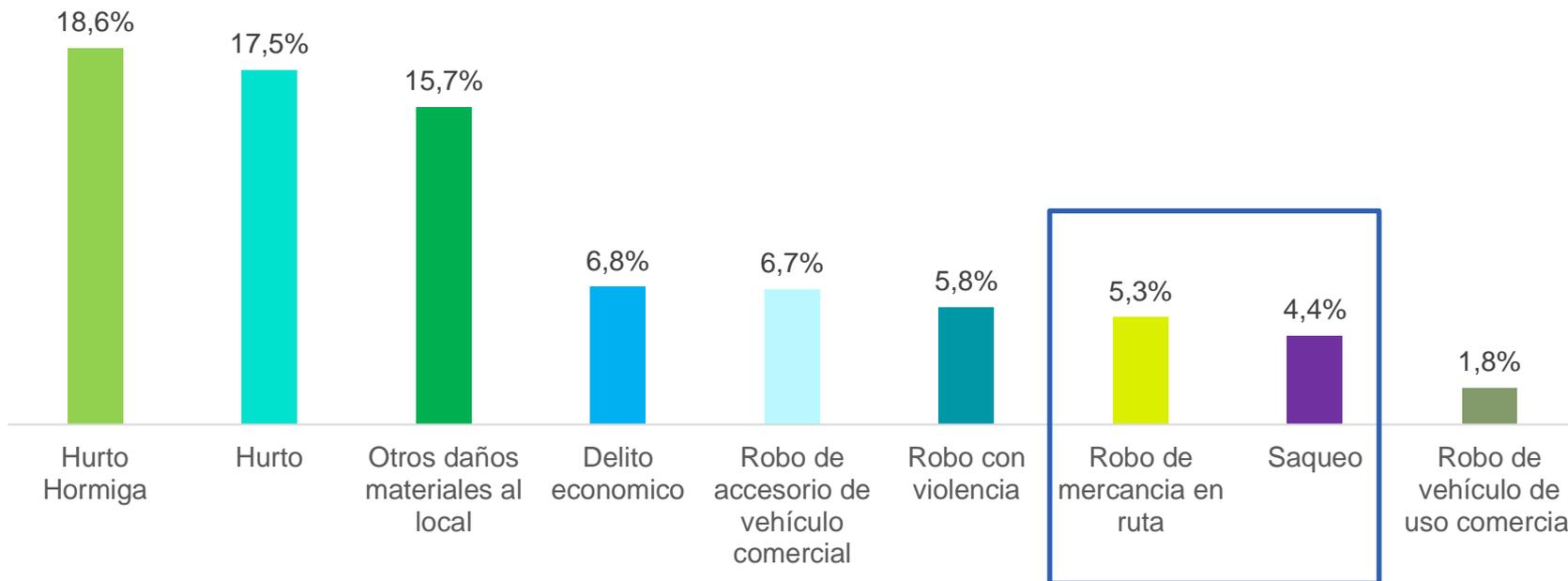
n 2018= 1.220

n 2020= 885

¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

Tipos de delitos y revictimización

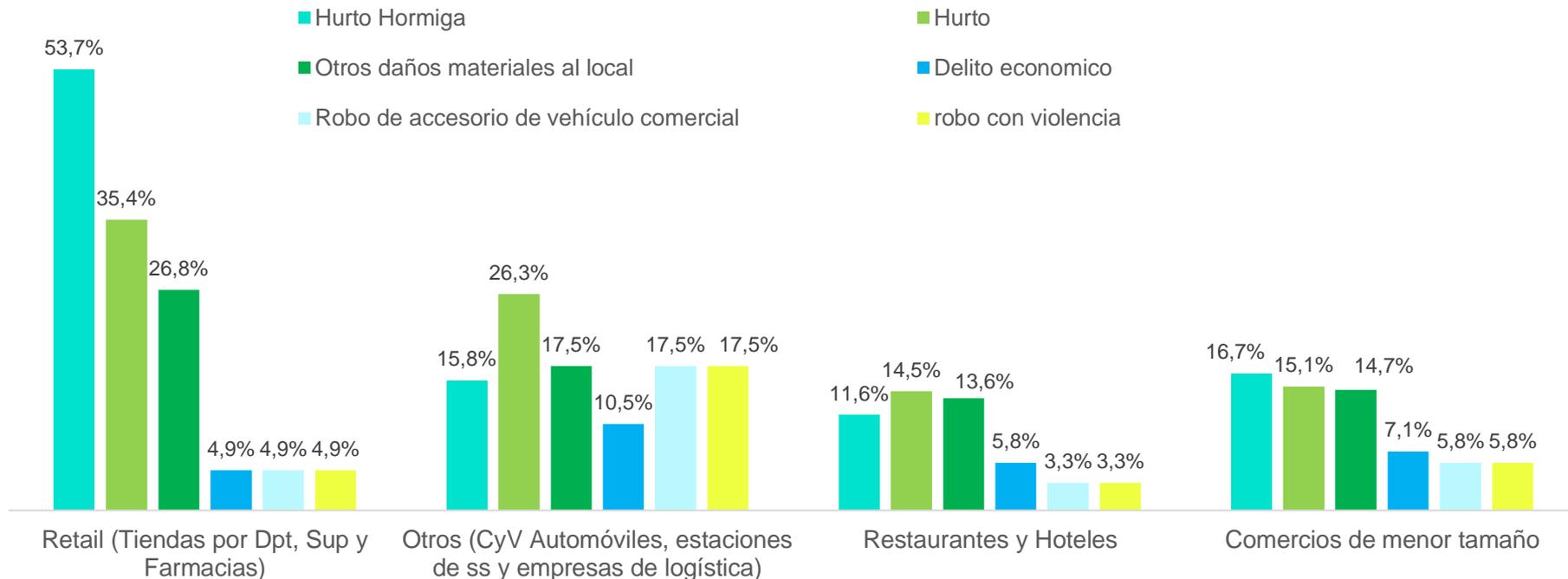
Hurto hormiga y hurto son los delitos más comunes junto a incendios, destrozos, rayados, etc.



n= 885

Entre JULIO y DICIEMBRE de 2020, ¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

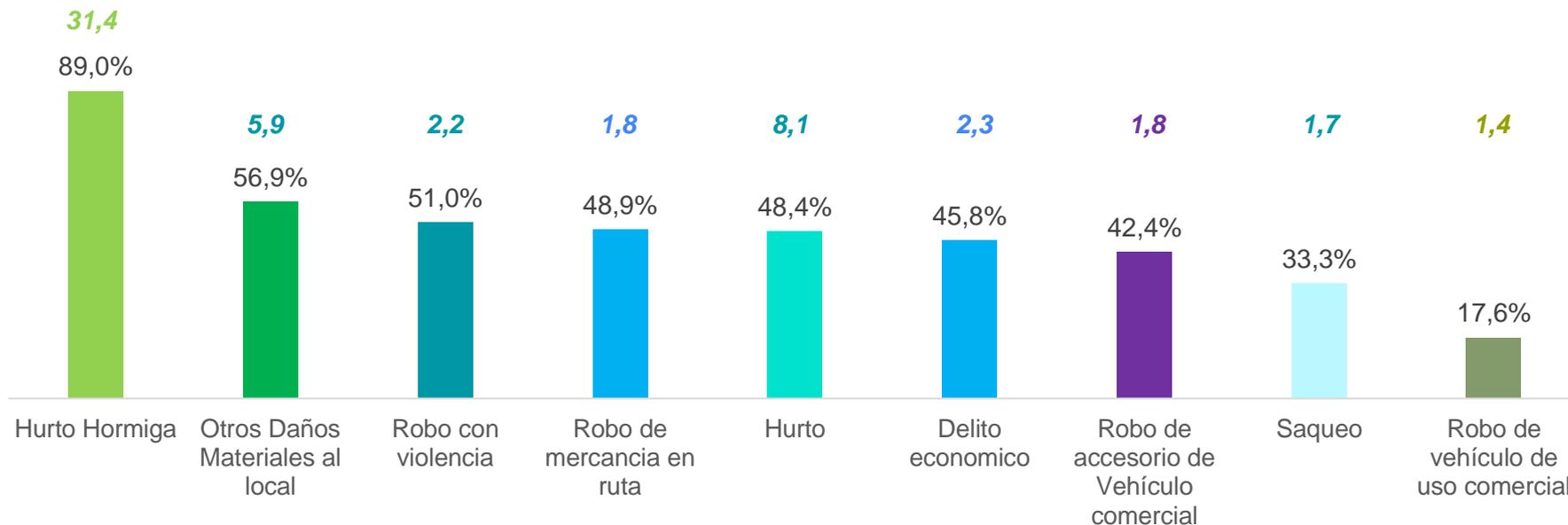
Destaca el alto porcentaje de robo con violencia en compra y venta de automóviles, estaciones de SS y empresas de logística



n= 885

Entre JULIO y DICIEMBRE de 2020, ¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

Aquellos que son víctima de delitos lo son en su mayoría más de una vez y, sin considerar hurto hormiga, la media de ocurrencia es de 4,6 veces

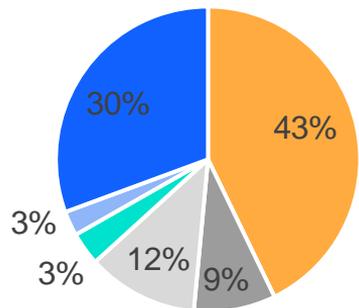


n= 429

Si sufrió un delito, ¿en que porcentaje lo sufrió más de una vez?

Denuncias

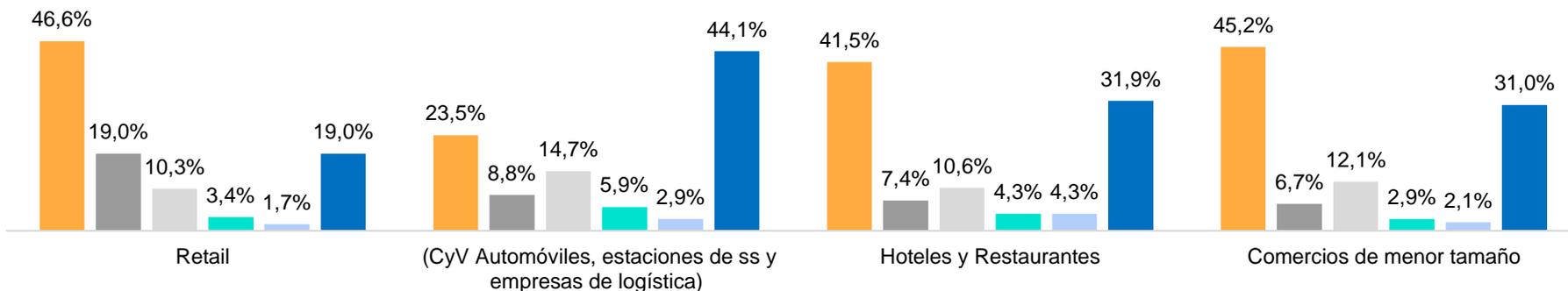
Ha aumentado el % de los que denuncian respecto a mediciones pasadas, donde un 30% denuncia todo y un 43% no denuncia nada



- No denuncia ningún delito
- Denuncian entre el 1% y el 25% de los delitos
- Denuncia entre el 26% y el 50% de los delitos
- Denuncian entre el 51% y el 75% de los delitos
- Denuncian entre el 76% y el 99% de los delitos
- Denuncia todos los delitos

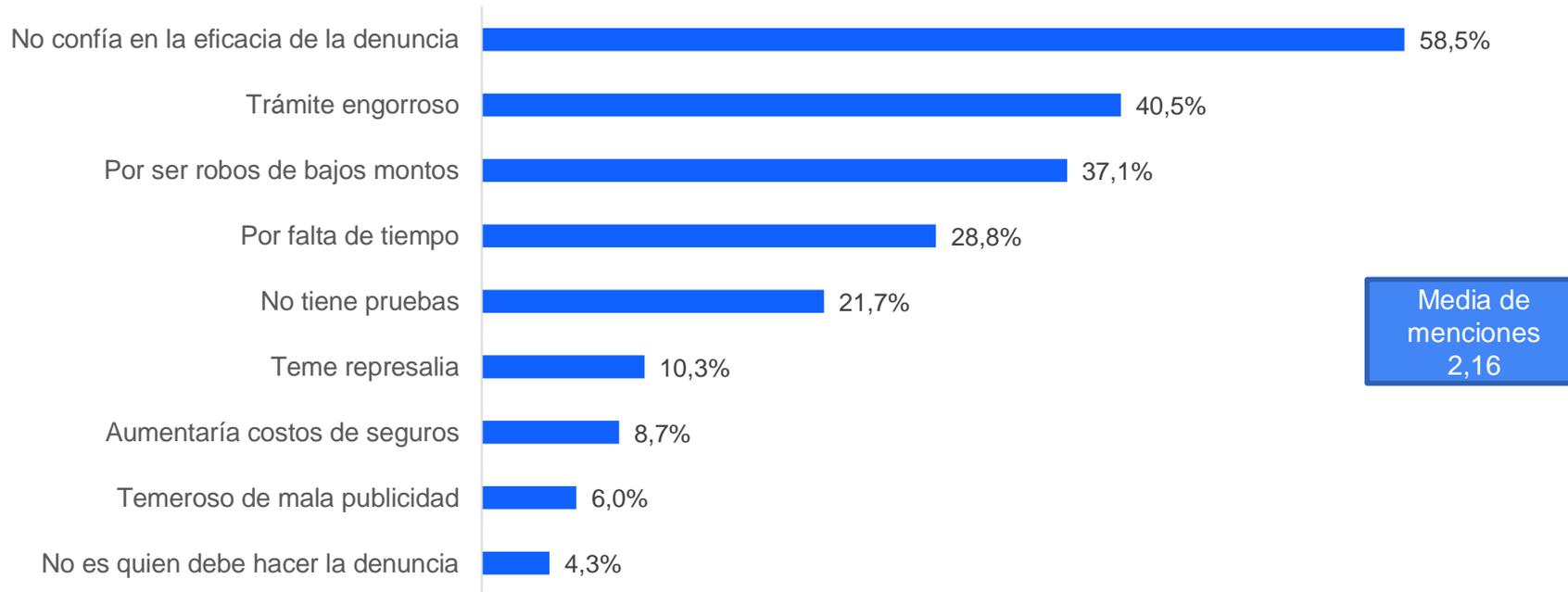


El 58% no obtuvo los resultados esperados, y el 11% sí



¿Cuántas veces hizo la denuncia? (Tasa de delitos que se denuncia)

La desconfianza en el sistema sigue siendo la principal razón para no denunciar, aumentando respecto a la última medición



¿Por qué razones usted no ha denunciado (todas) las faltas y/o delitos sufridos entre JULIO y DICIEMBRE de 2020? ¿Por alguna otra razón?

n= 299

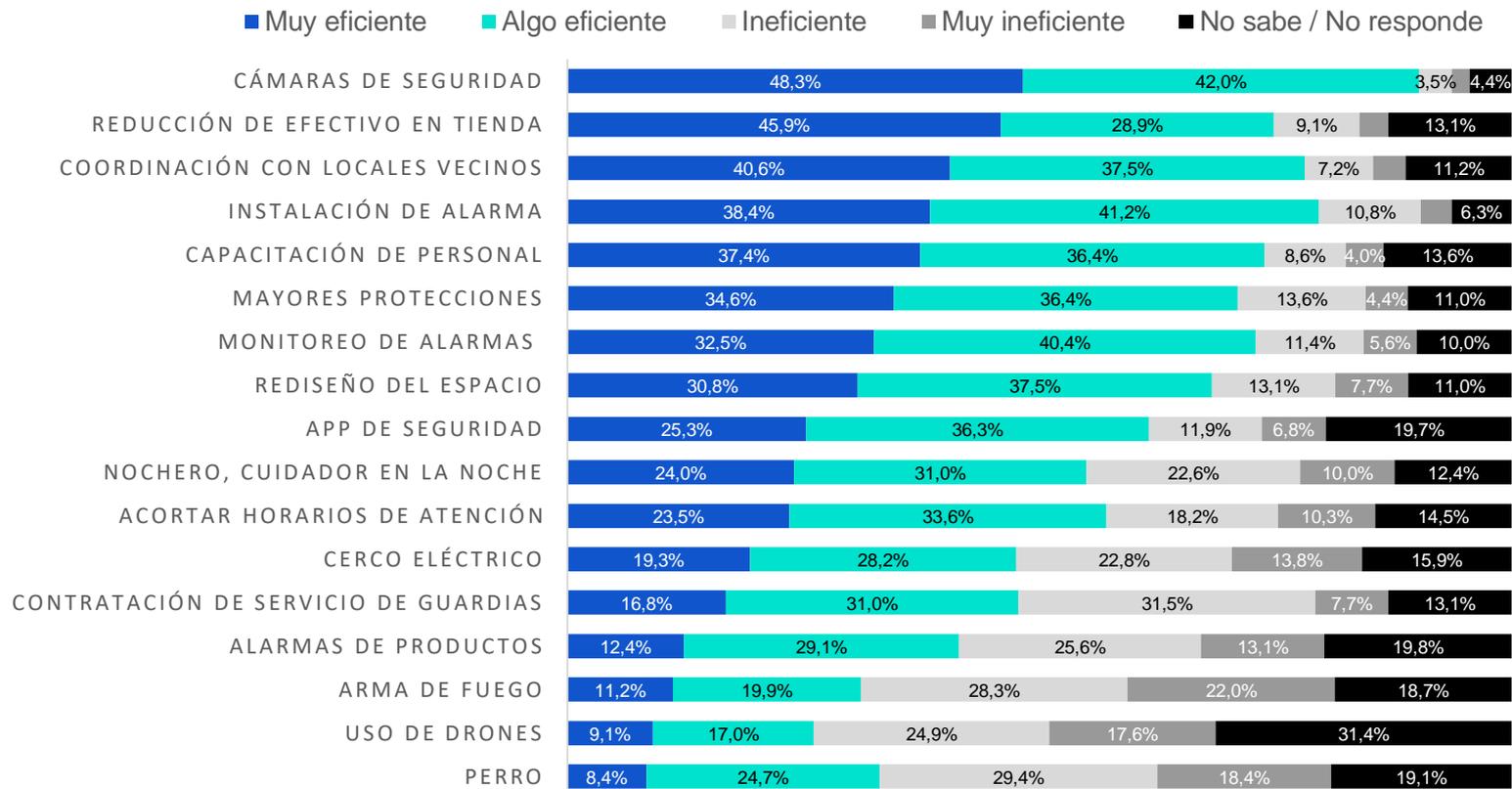
Medidas de seguridad e implementación

Cámaras, protecciones, rejas y alarmas siguen siendo lo más usado y aumenta el uso de apps de seguridad



¿Tiene actualmente implementadas en su negocio las siguientes medidas?

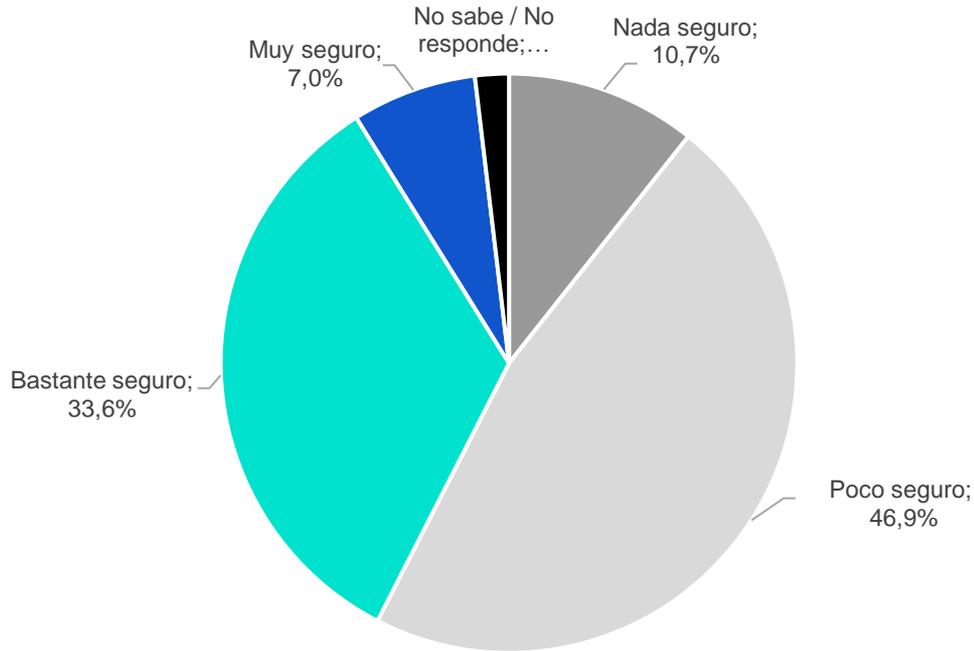
Cámaras, reducción de efectivo y coordinación, es considerado lo más eficiente



Independiente si tiene o no las medidas que mencioné, dígame ¿qué tan eficientes cree usted que es la... (LEER CADA MEDIDA) para disminuir los delitos en su establecimiento?

Inseguridad y violencia

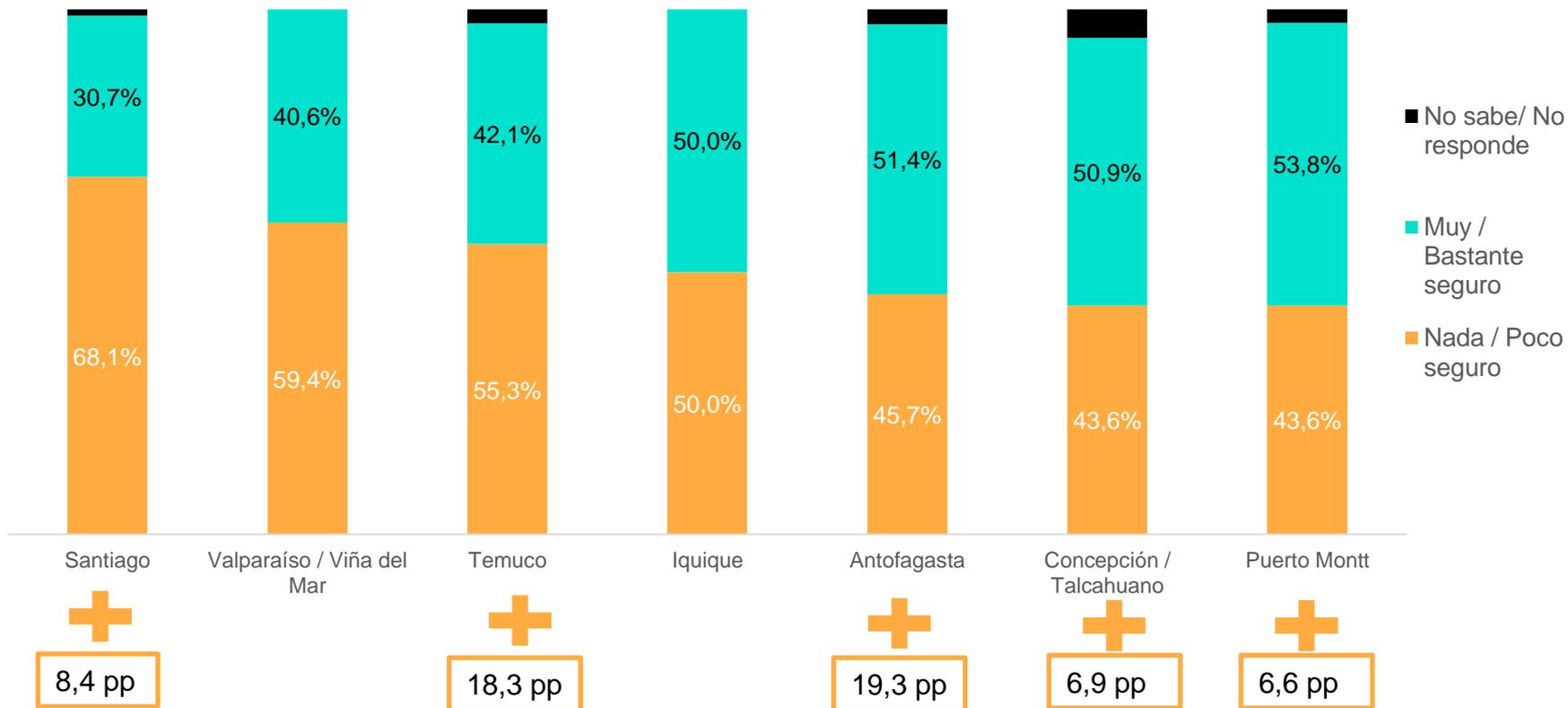
La percepción de inseguridad de los establecimientos aumentó un 57,3% considera su barrio poco o nada seguro



Más marcado en comercios de menor tamaño y CyV de automóviles, estaciones de SS y empresas de logística

En su opinión, ¿qué tan seguro o inseguro es el barrio o sector donde su ubica el negocio/empresa?

Aumenta la sensación de inseguridad en la mayoría de las ciudades, destacando Temuco y Antofagasta



En su opinión, qué tan seguro o inseguro es el barrio o sector donde su ubica el negocio/empresa?

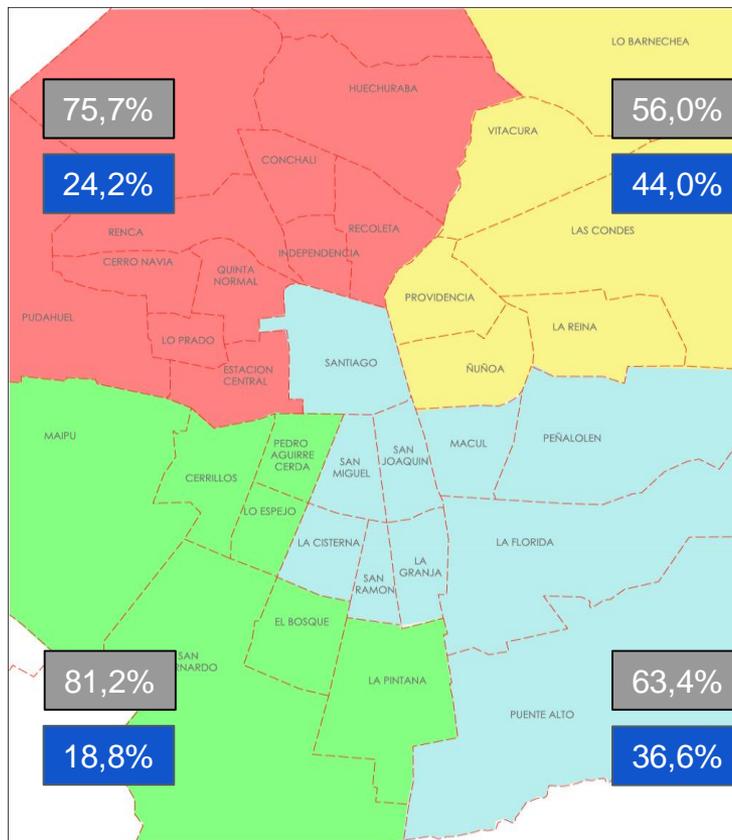
Por área geográfica, los comerciantes de todos los sectores mostraron mayores niveles de inseguridad destacando la zona sur poniente

Nor Poniente

Nor Oriente

Sur Poniente

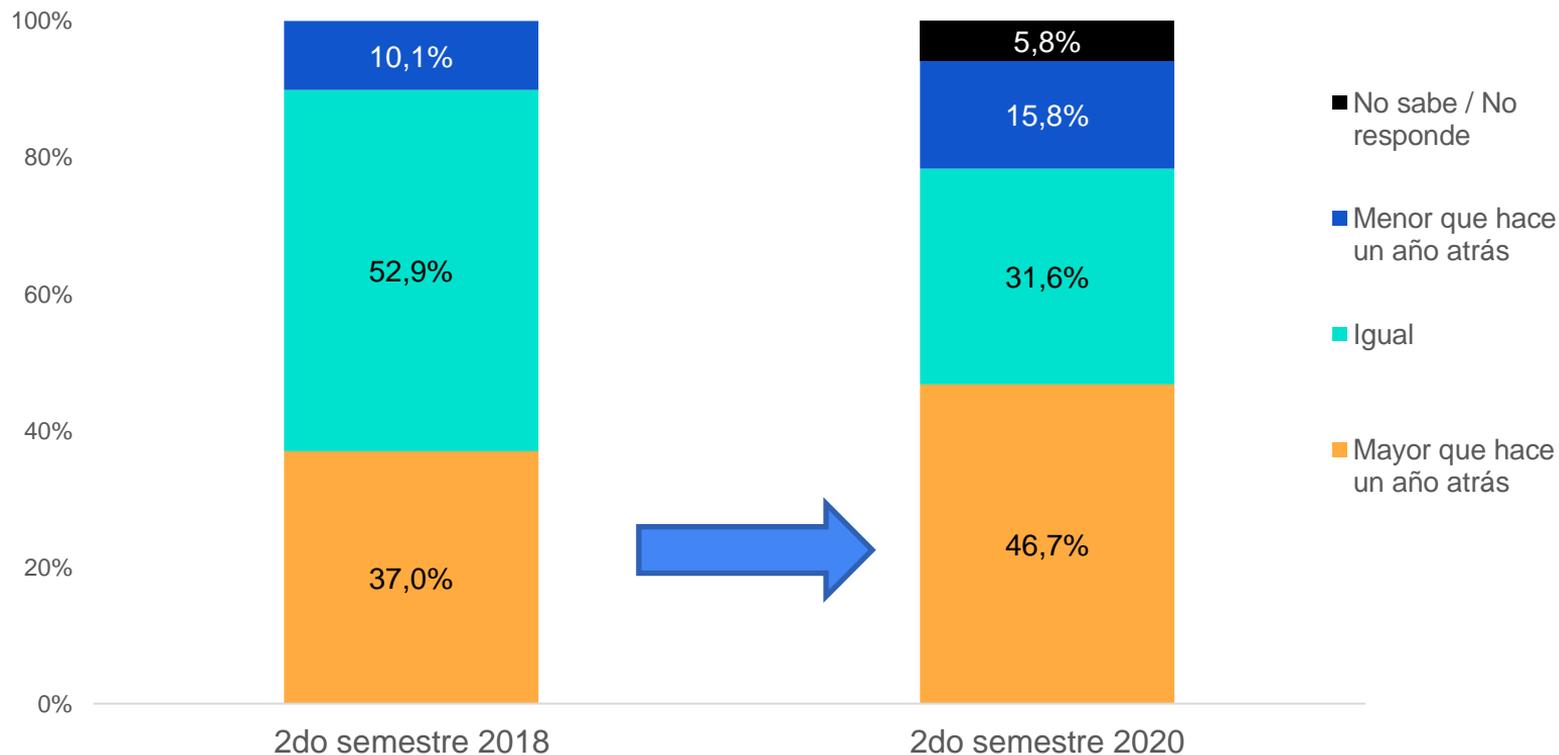
Sur Oriente



Nada seguro / Poco seguro
 Muy seguro / Bastante seguro

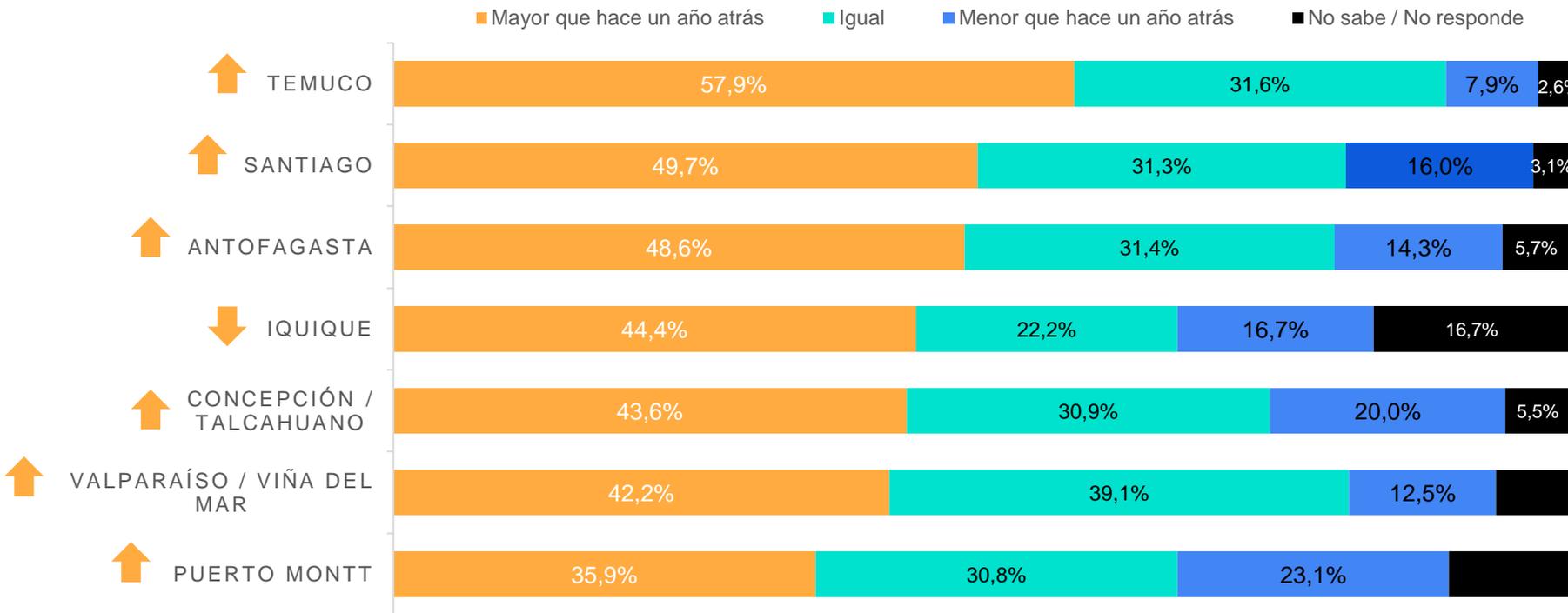
En su opinión, qué tan seguro o inseguro es el barrio o sector donde su ubica el negocio/empresa?

46,7% opina que la violencia es mayor que hace un año atrás



En su opinión, ¿la violencia con que los delincuentes atacan los negocios en su barrio o sector es... (LEER OPCIONES)?

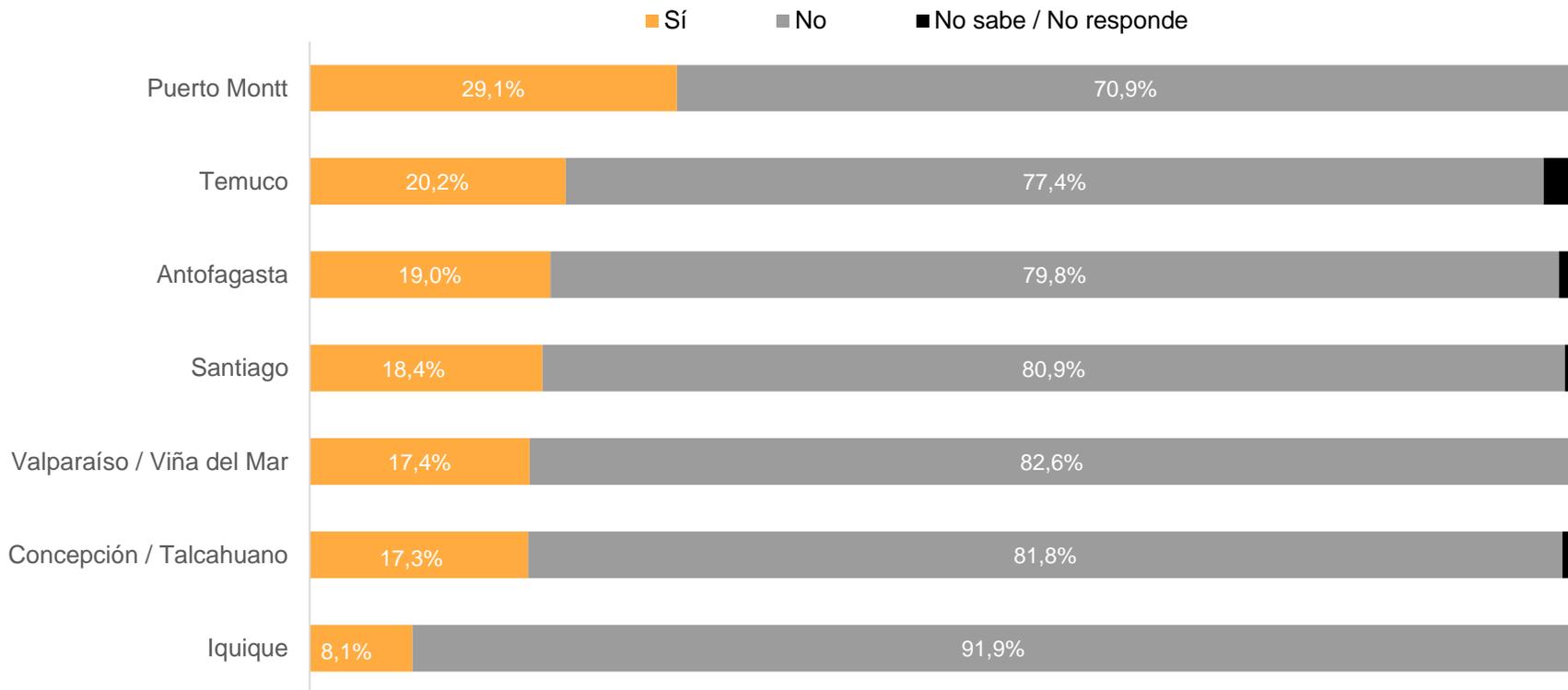
En todas las ciudades a excepción de Iquique aumenta la percepción de mayor violencia al comparar con 2018 y Temuco alcanza el mayor valor



En su opinión, ¿la violencia con que los delincuentes atacan los negocios en su barrio o sector es... (LEER OPCIONES)?

Organización vecinal

18,4% de los encuestados dice que se organiza vecinalmente, donde destaca Puerto Montt con 29,1%

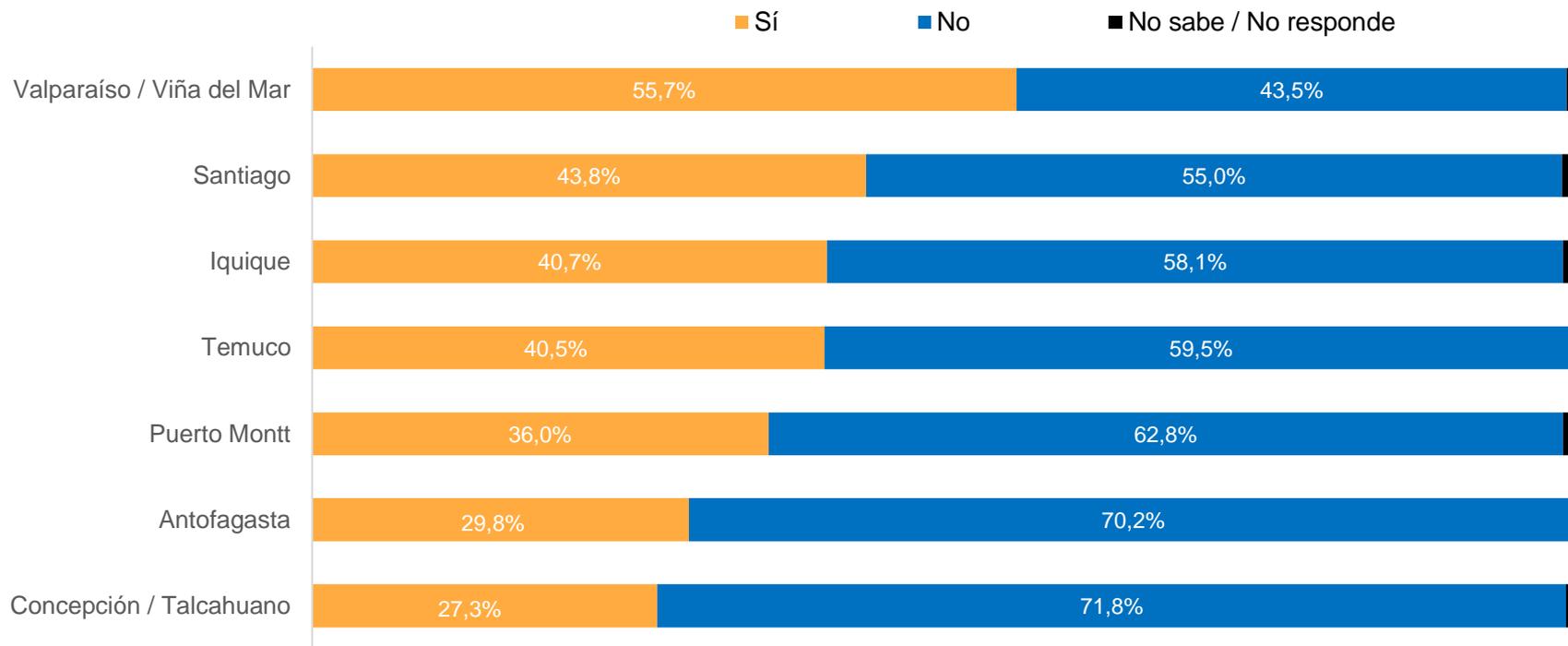


n= 885

¿En el barrio donde se encuentra su establecimiento se han organizado para enfrentar la delincuencia?

Comercio ilegal

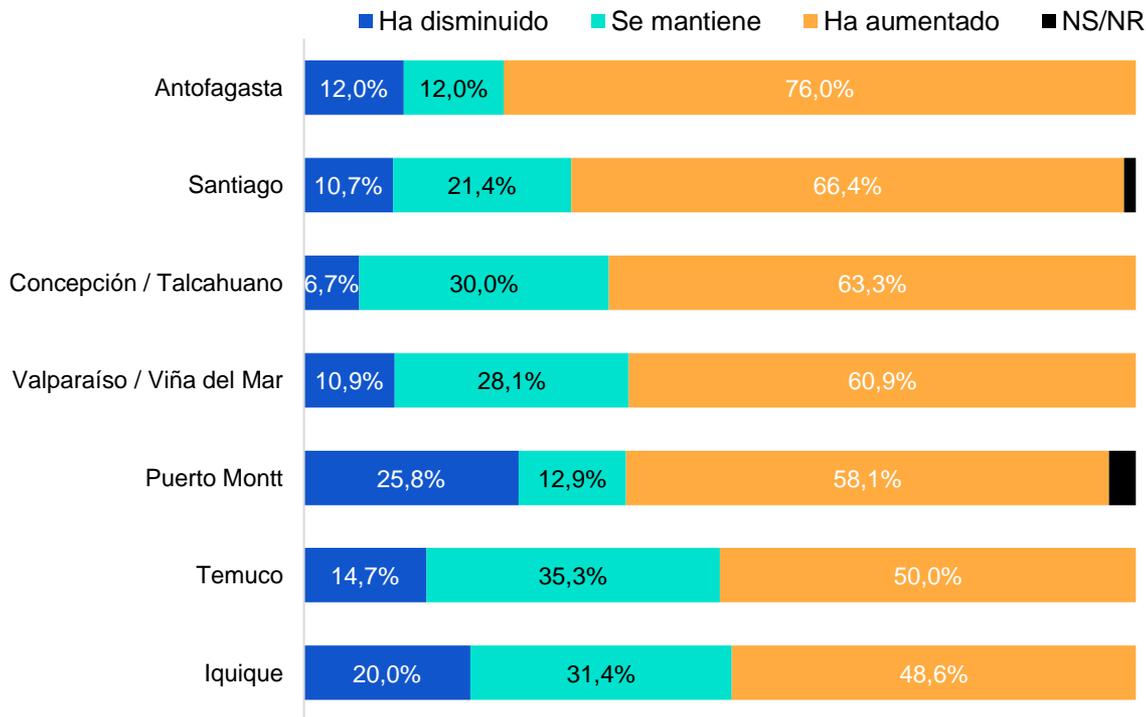
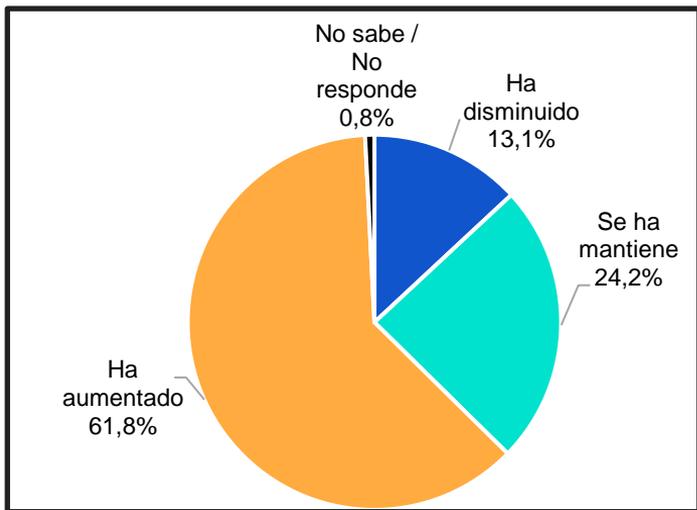
Presencia de comercio ambulante ilegal en los alrededores del local aumentó de 35% a 40,6% y Valparaíso alcanzó el mayor valor



n= 885

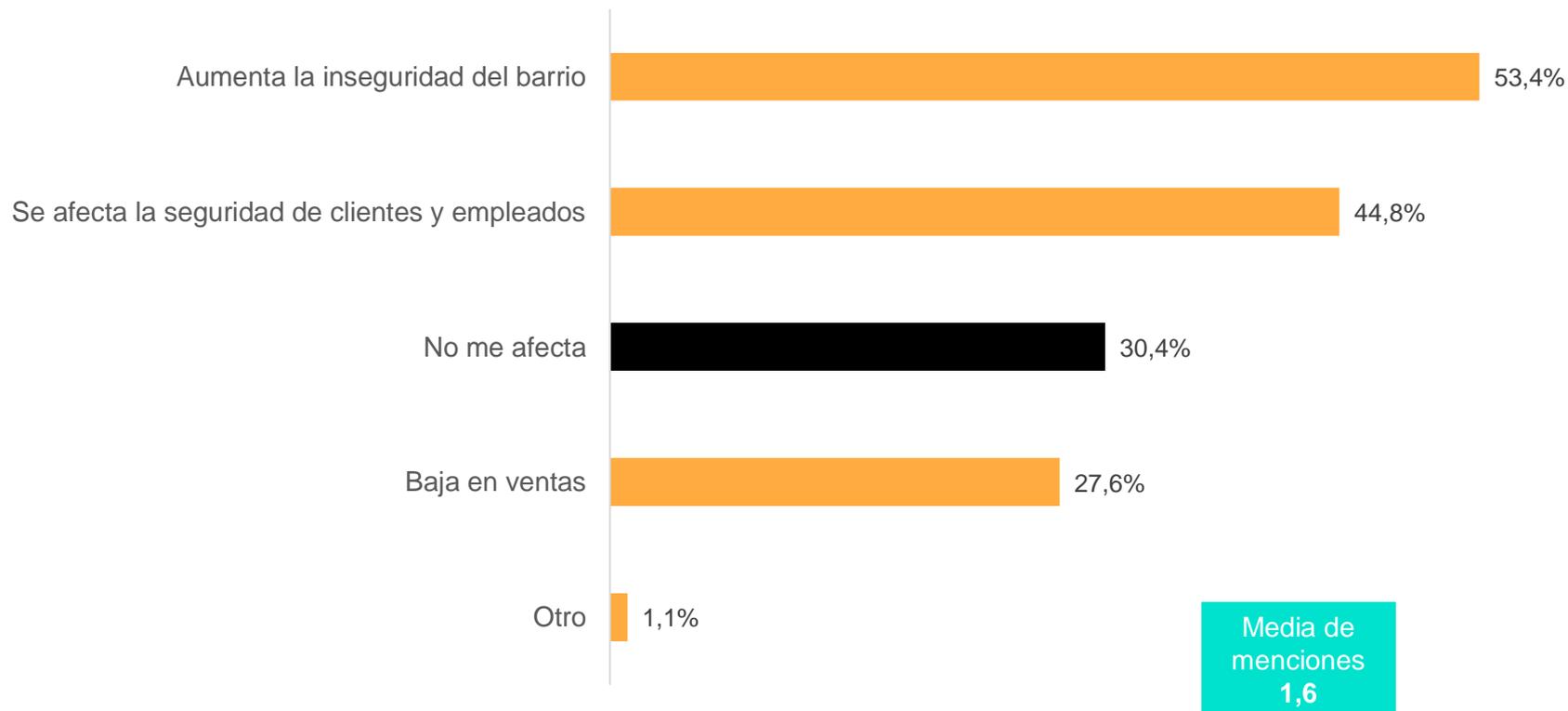
En los alrededores inmediatos a su Local/Negocio ¿hay comercio ambulante ilegal?

61,8% reporta que el comercio ambulante ilegal ha aumentado, y se evidencia en prácticamente todas las ciudades, destacando Antofagasta y Santiago



¿La presencia de comercio ambulante ilegal en su barrio...?

Inseguridad es el principal efecto asociado al comercio ambulante ilegal, sin embargo, uno de cada tres negocios dice no afectarle

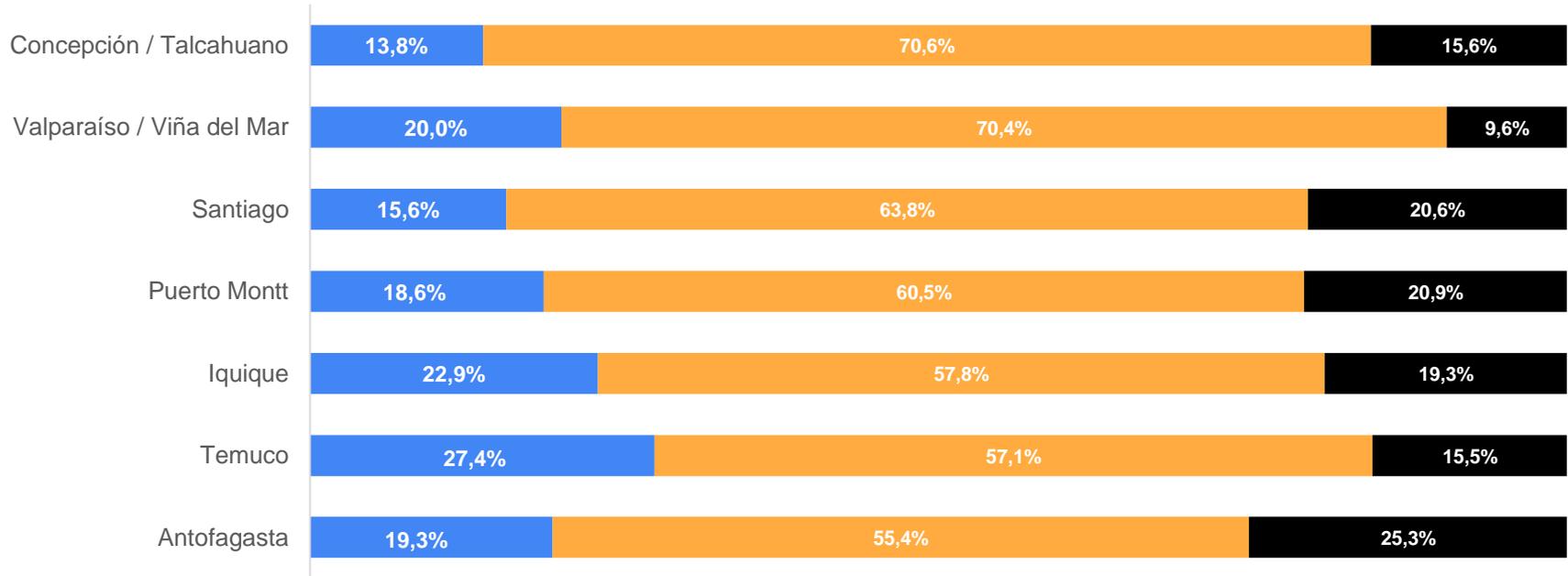


n= 359

¿Qué efectos tiene el comercio ambulante ilegal para su negocio?

62,8% dice que no hay control hacia el comercio ambulante ilegal en las cercanías de sus negocios

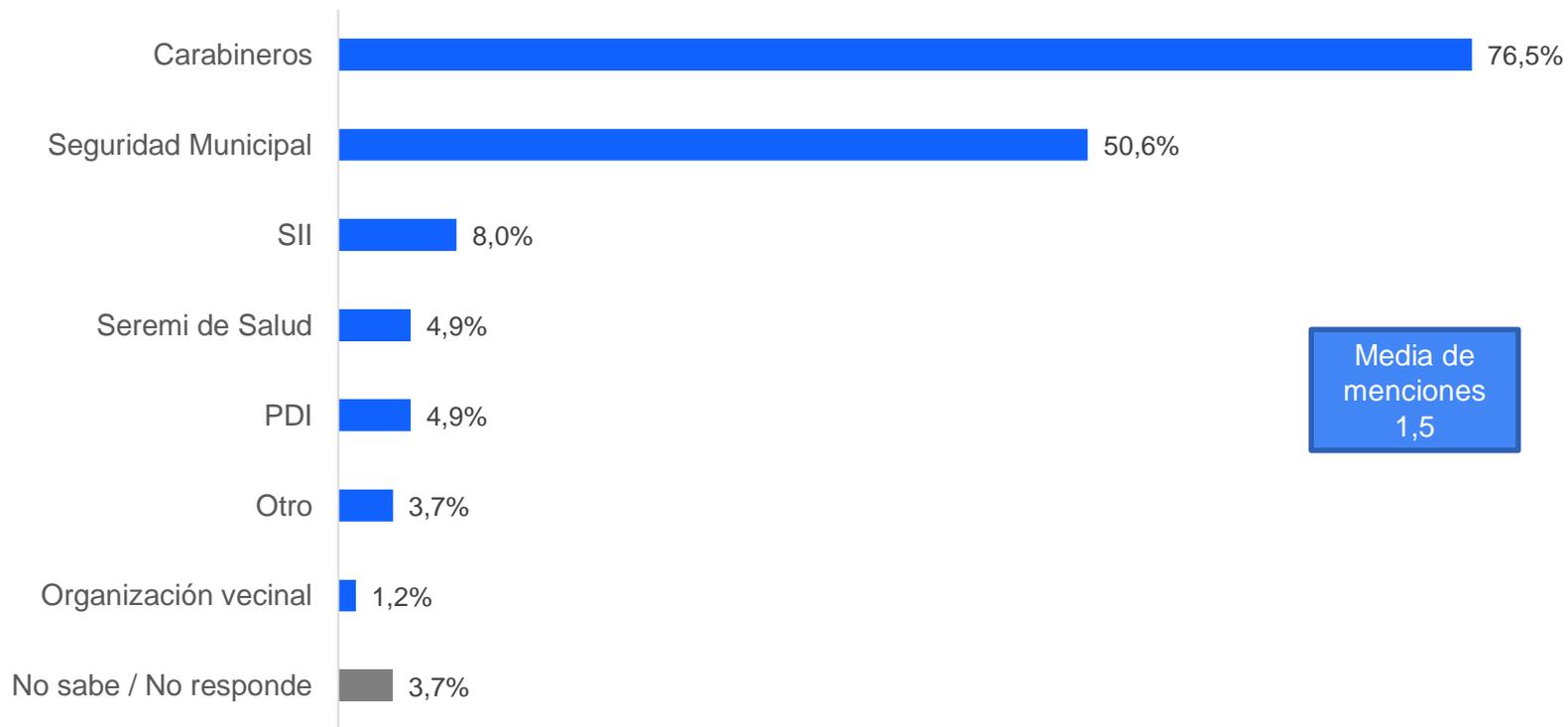
■ Sí ■ No ■ No sabe / No responde



n= 885

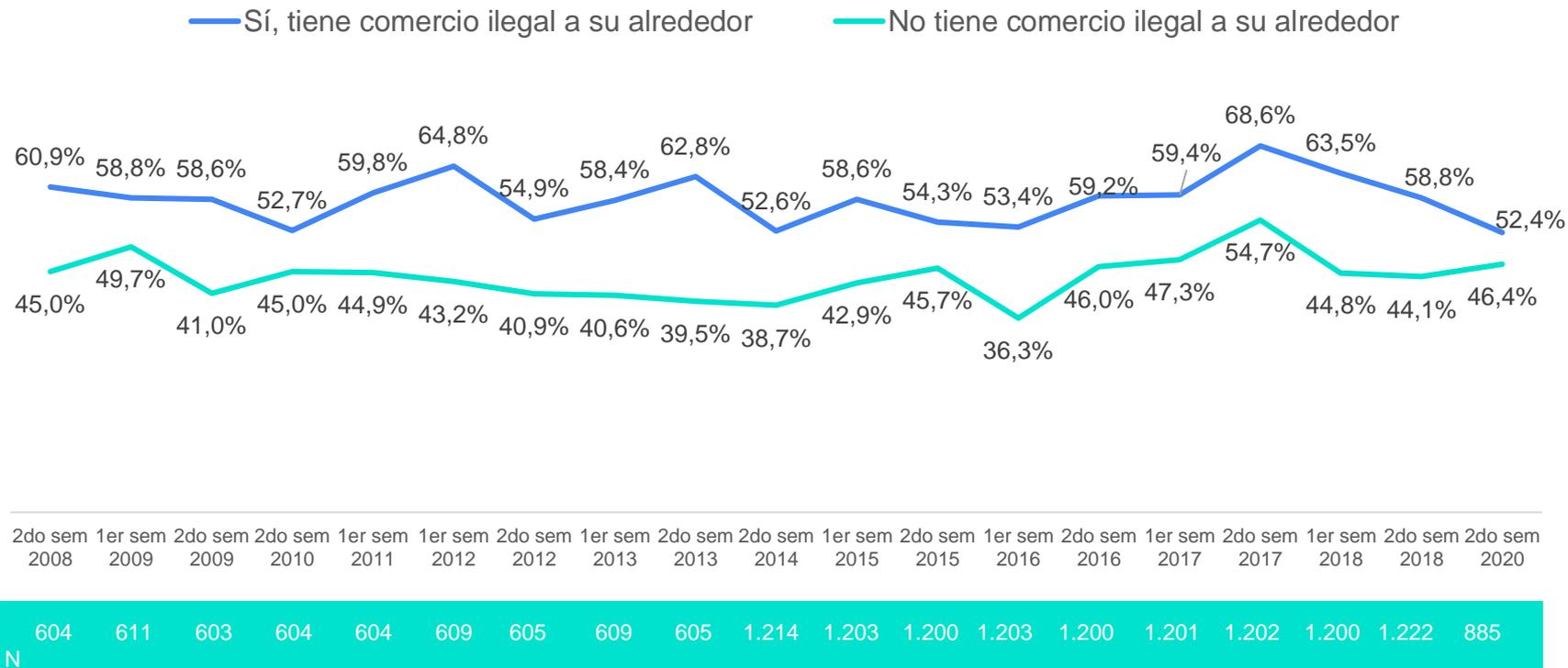
¿Existe algún control al comercio ambulante ilegal que existe en las cercanías de su negocio?

Carabineros y Seguridad Municipal son los que en general se encargan de este control



n= 162

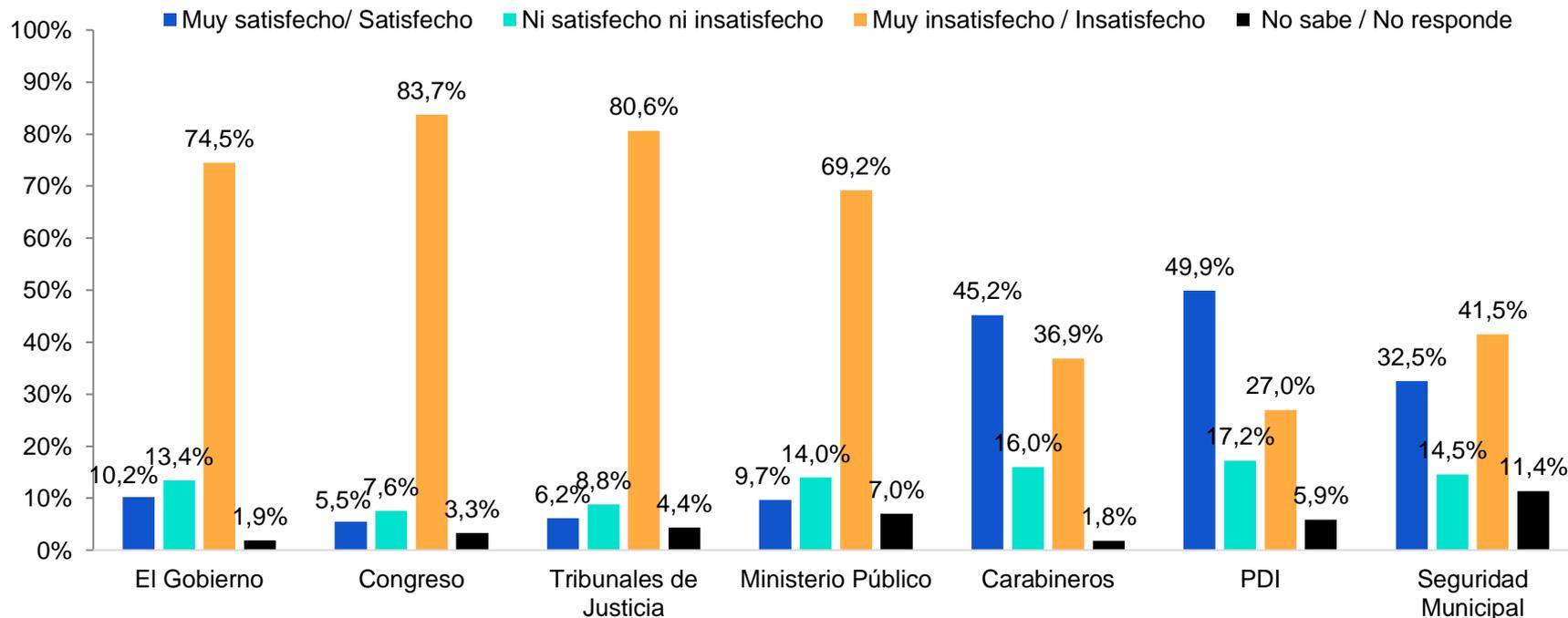
Locales con comercio ambulante ilegal a su alrededor han tenido históricamente mayores tasas de victimización



% de locales victimizados a nivel histórico, según presencia de comercio ilegal

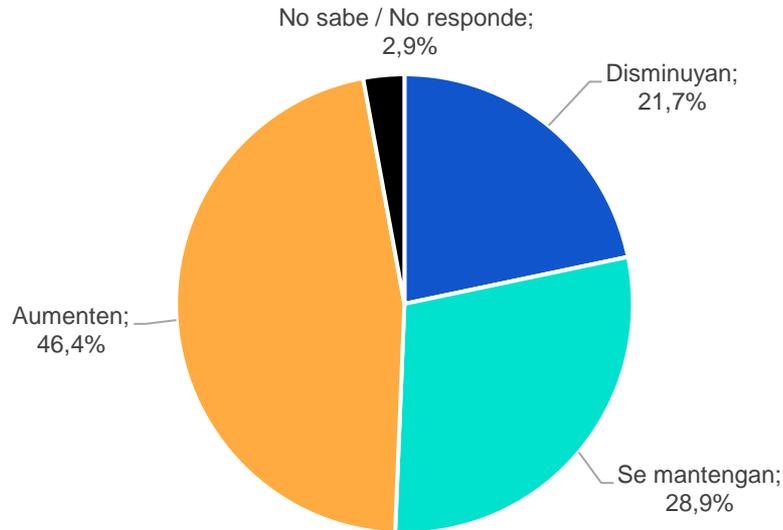
Satisfacción y expectativas

La insatisfacción hacia la gran mayoría de las autoridades aumenta significativamente y solo PDI y Carabineros alcanzan mayores niveles de satisfacción



¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está Ud. con la forma como... (MENCIONAR ENTIDAD) enfrenta la delincuencia que sufre el comercio, los servicios y el turismo?

Casi la mitad de los encuestados espera que la delincuencia aumente, 19, 4 pp. por sobre lo registrado en el segundo semestre 2018



- 2do semestre 2017 → el **60%** de los comerciantes esperaba que la delincuencia en el comercio disminuyera en el 1er semestre 2018.
- 1er semestre 2018 → el **42,8%** de los comerciantes esperaba que la delincuencia en el comercio disminuyera en el 2do semestre 2018.
- 2do semestre 2018 → el **39%** de los comerciantes espera que la delincuencia en el comercio disminuya en el 1er semestre 2019.
- 2do semestre 2020 → el **22%** de los comerciantes espera que la delincuencia en el comercio disminuya en el 1er semestre 2019.

Conclusiones

Principales Conclusiones

- A pesar de las restricciones de movilidad uno de cada dos establecimientos fueron víctimas de delito y Temuco, Antofagasta, Iquique y Valparaíso-Viña del Mar muestran alzas significativas respecto a la medición anterior.
- Aquellos que son víctima lo son en su mayoría más de una vez y, sin considerar hurto hormiga, la media de ocurrencia es de 4,6 veces en el semestre
- Alto porcentaje no denuncia porque no confía en el sistema.
- Crece la percepción de inseguridad y violencia. Además, cerca del 50% cree que la delincuencia aumentará en los próximos seis meses.
- Los resultados muestran una altísima insatisfacción ante el actuar del Estado y sus instituciones respecto a la delincuencia

Encuesta *“Victimización del Comercio”* *-Segundo Semestre 2020-*

