

# Informe

## ***“Victimización del Comercio”***

### *-Primer Semestre 2021-*

Octubre 2021



# Antecedentes

# Objetivos del estudio

## Objetivo principal

- ❑ **Determinar el nivel de victimización del comercio en los principales centros urbanos del país - en el primer semestre de 2021- 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 publico 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 y presencial aplicada a hombres y mujeres dueños, administradores o encargados de los comercios ubicados en los principales centros urbanos del país.

---

- **Fechas Terreno**

Desde el 14 de Julio y hasta el 16 de Septiembre.

---

- **Estudio Implementado por:**

**Ekhos**  
INVESTIGACIÓN + COMUNICACIÓN

- **Encuestas Completas: 1.162 casos**

Durante el período de terreno se realizaron:.

- 95 locales de Iquique.
  - 90 locales de Antofagasta.
  - 141 locales de Valparaíso y Viña del Mar.
  - 150 locales Concepción y Talcahuano.
  - 90 locales de Temuco.
  - 91 locales de Puerto Montt.
  - 505 locales del Gran Santiago.
- 

- **Error Muestral:**

- +/- 3,8% al 99% de confianza.
  - +/- 2,9% al 95% de confianza.
  - +/- 2,4% 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	7	52
Supermercado		17	
Farmacia		28	
Compra y Venta de Automóviles	OTROS	41	95
Empresa de Logística		24	
Estación de Servicio		30	
Hotel	HOTELES - RESTAURANTES	128	272
Restaurante		144	
Otro negocio por menor	COMERCIOS DE MENOR TAMAÑO	743	743

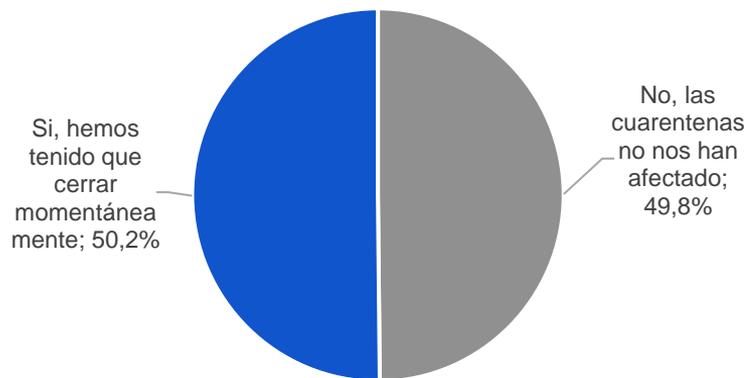
# Metodología

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

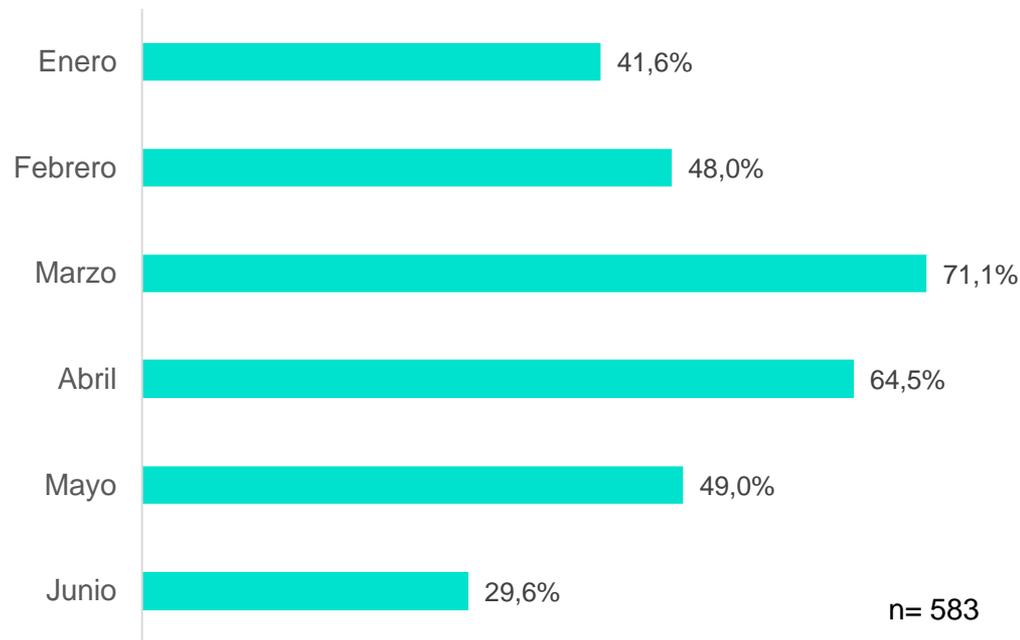
<b>A</b>	<b>ROBO DE MERCANCIA EN RUTA</b>	Robo de mercancías durante su transporte
<b>B</b>	<b>HURTO</b>	Sacar algo sin la voluntad de su dueño, sin hacer uso de la violencia, intimidación o fuerza, es decir sin que la persona se de cuenta.
<b>C</b>	<b>HURTO HORMIGA</b>	Hurto al interior del local comercial,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

# Cuarentenas y efectos

# La mitad de los locales entrevistados se vieron afectados por las cuarentenas, cerrando una o más semanas en los distintos meses del primer semestre 2021



n= 1.162



n= 583

Considerando el periodo entre ENERO y JUNIO de 2021,  
¿Hubo algún periodo de tiempo en que su local estuviera cerrado por cuarentenas COVID?

# En promedio los locales cerraron 10,7 semanas durante el semestre

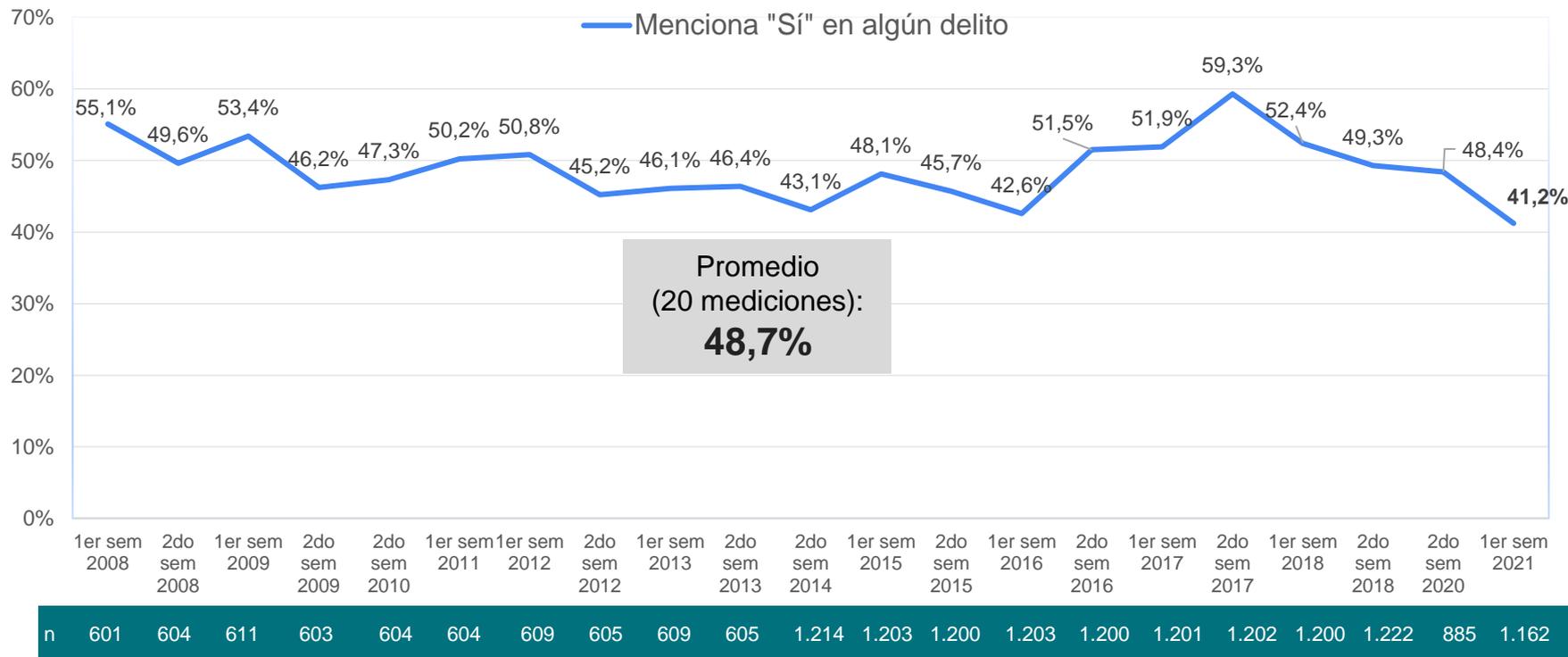


Considerando el periodo entre ENERO y JUNIO de 2021.  
¿En cuál de los siguientes meses su local tuvo que cerrar? (RESPUESTA MULTIPLE)

n= 583

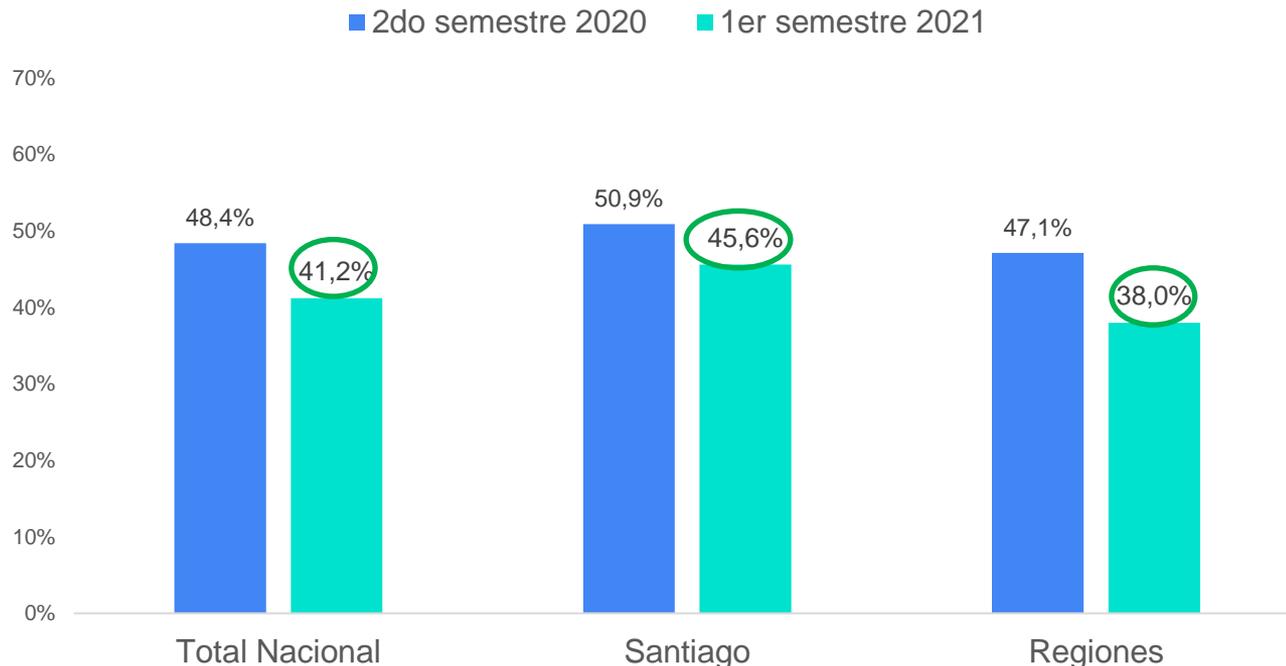
# Victimización

# Pese a que la mitad de los encuestados mantuvo cerrado en promedio un 38% del tiempo, 41,2% de locales fueron víctimas de algún delito en el primer semestre del año



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

# Se ve una caída significativa de la victimización tanto en regiones como en Santiago



\* Valores marcados en círculos son estadísticamente significativos al 95% de confianza

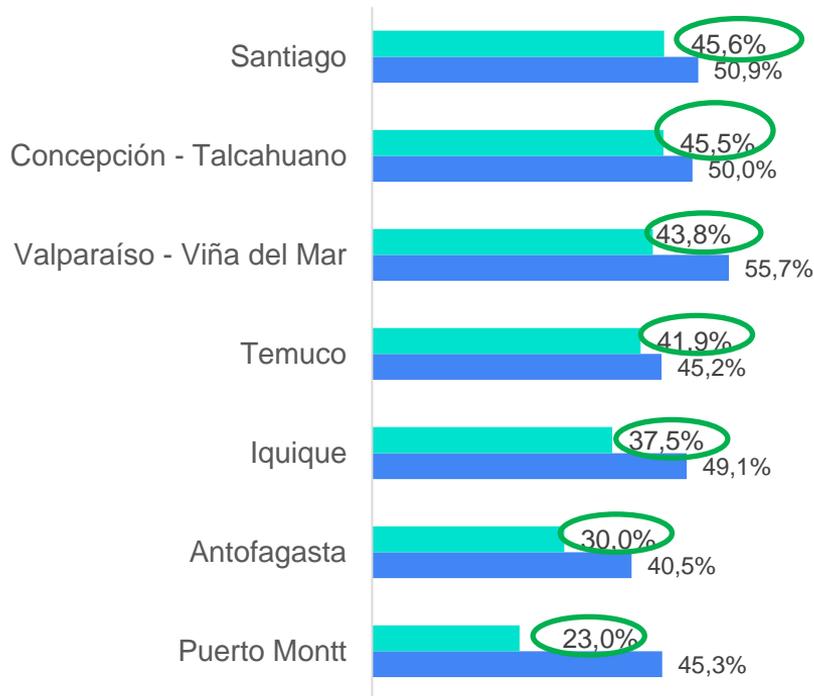
¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?\*

n 2020= 885

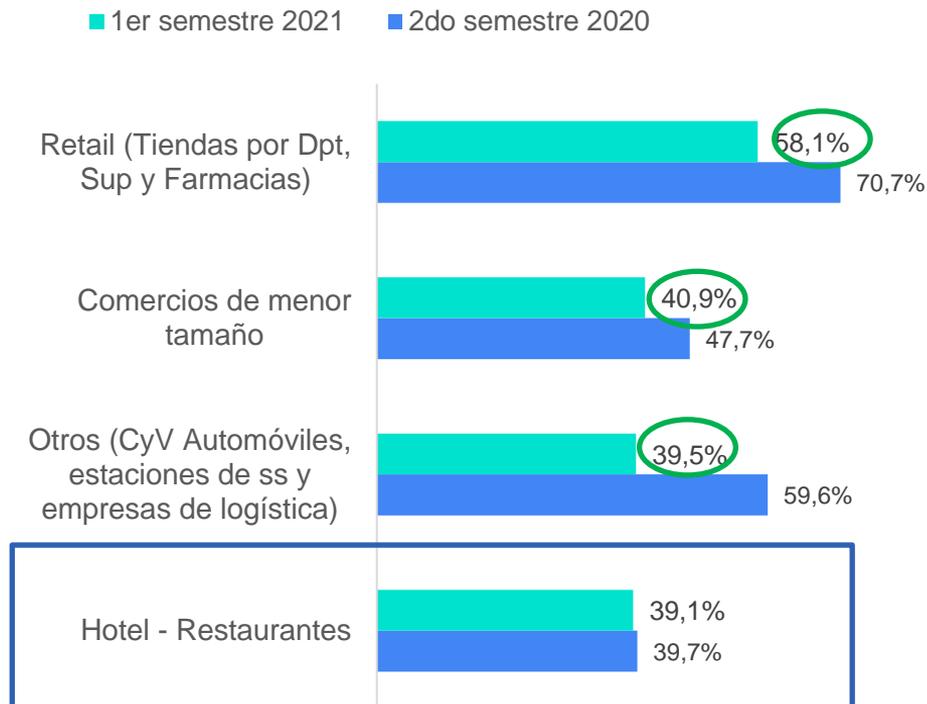
n 2021= 1.162

# Se ven caídas en todas las ciudades y por rubro solo Hoteles-Restaurantes se mantiene

**Victimización por Ciudad**



**Victimización por Rubro**



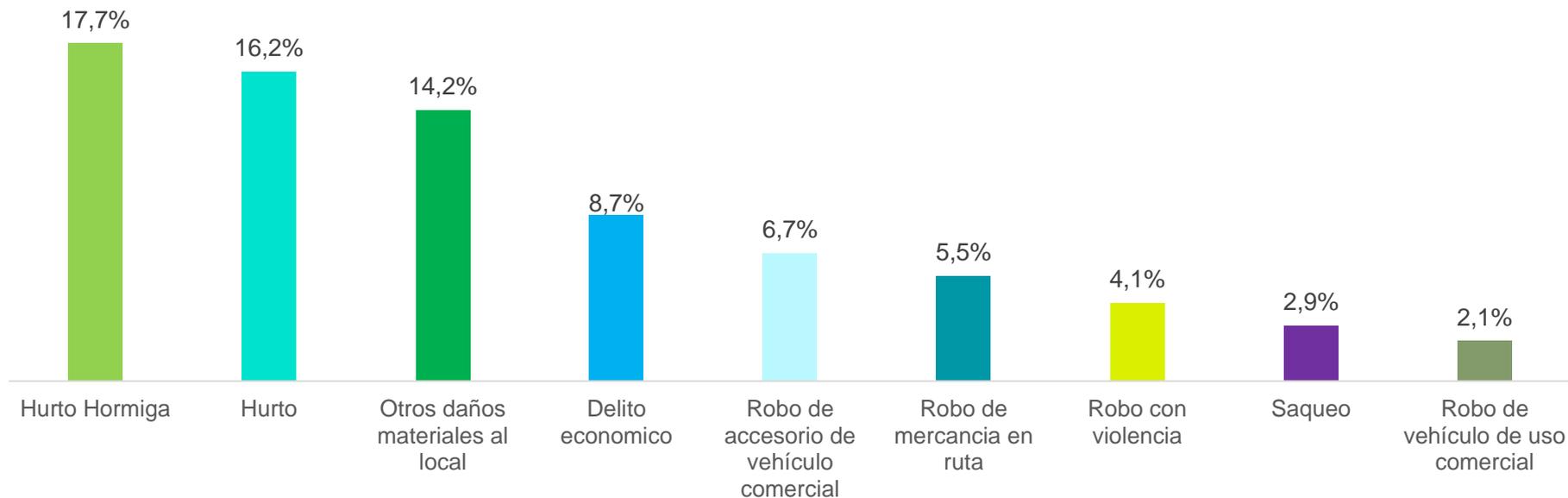
\* Valores marcados en círculos son estadísticamente significativos al 95% de confianza

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

n 2020= 885  
n 2021= 1.162

# Tipos de delitos y revictimización

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

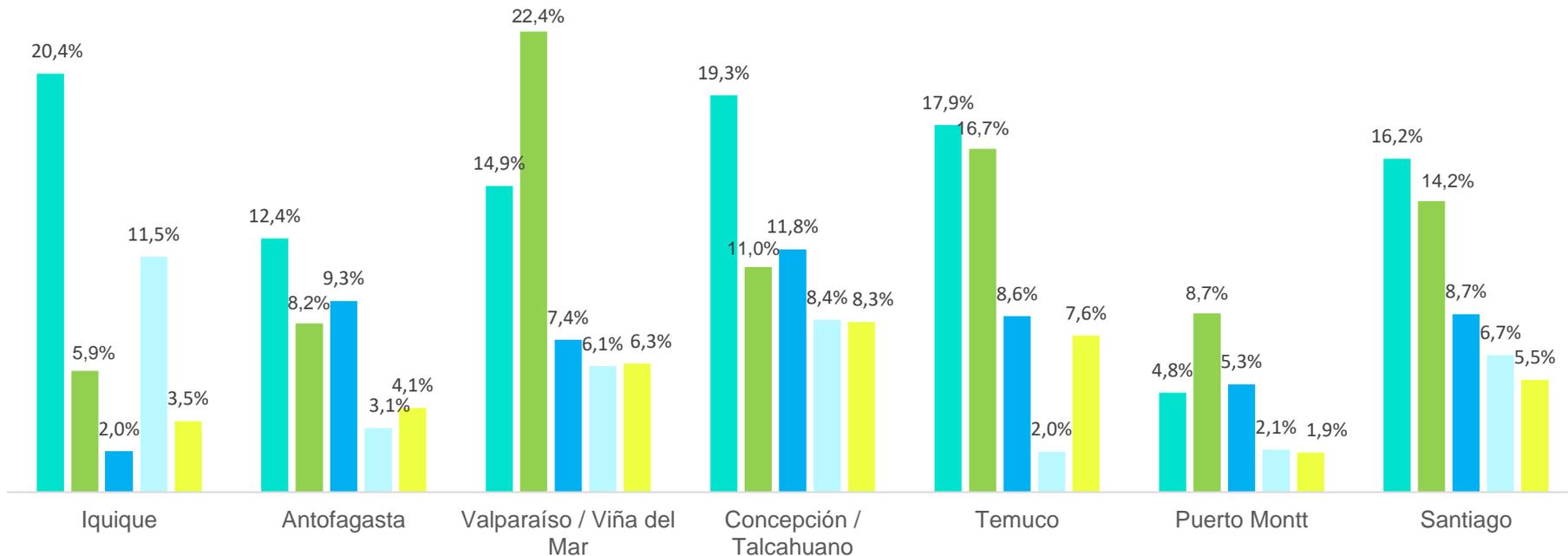


n= 1.162

Entre ENERO y JUNIO de 2021, ¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

# Delitos de mayor violencia y destrozo destacan en Valparaíso/Viña, Concepción/Talcahuano y Temuco

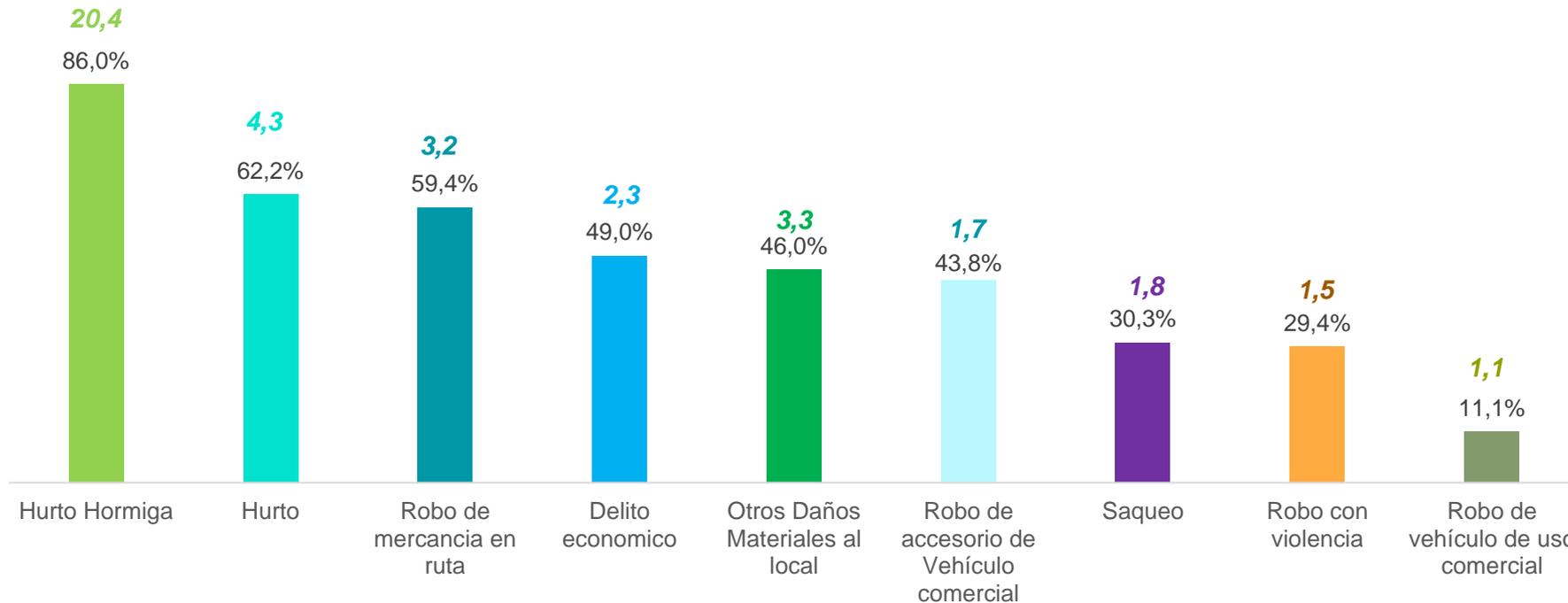
■ Hurto ■ Otros daños material al local ■ Delito economico ■ Robo de accesorio de vehículo comercial ■ Robo con violencia



n= 1.162

Entre ENERO y JUNIO de 2021, ¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

# Aquellos víctima de delitos lo son en su mayoría más de una vez y, sin considerar hurto hormiga, la media de ocurrencia es de 3,2 veces

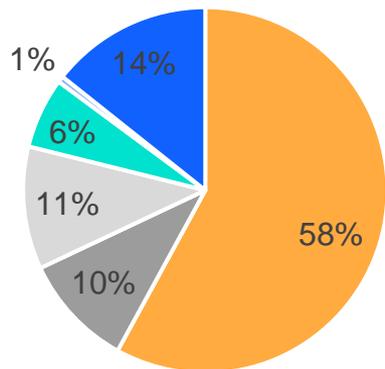


n= 479

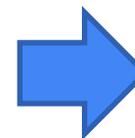
Si sufrió un delito, ¿en que porcentaje lo sufrió más de una vez?

# Denuncias

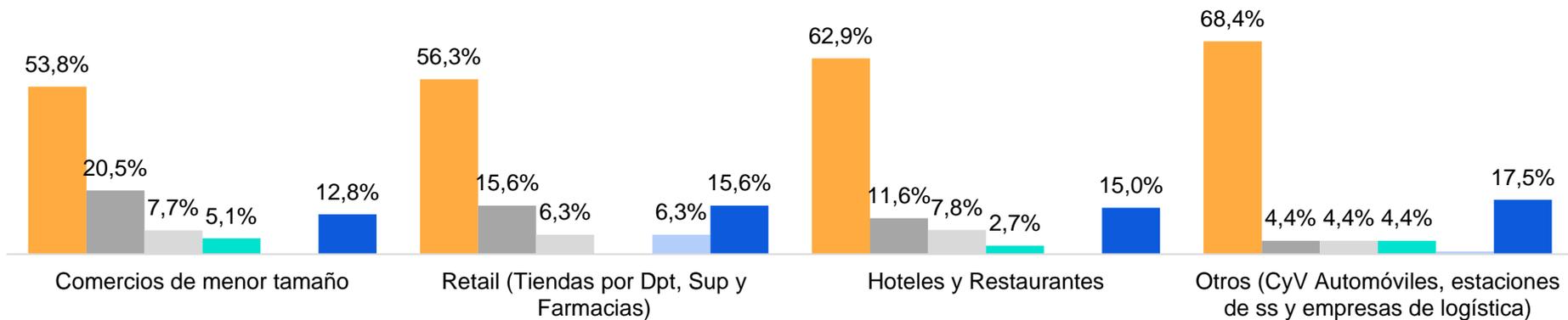
# Aumenta el % de los que no denuncian y crece el % de los que no obtiene resultados de su denuncia



- 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

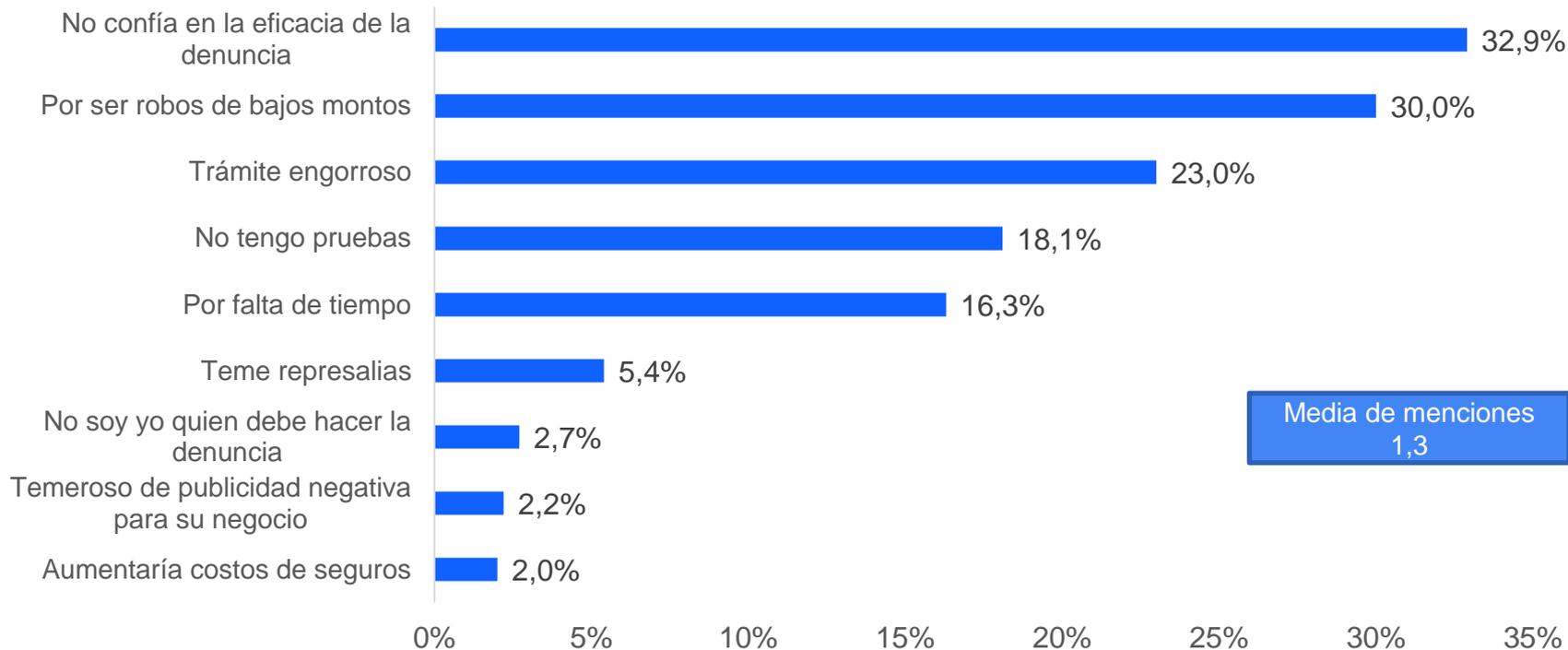


El 75% no obtuvo los resultados esperados y el 13% sí



¿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



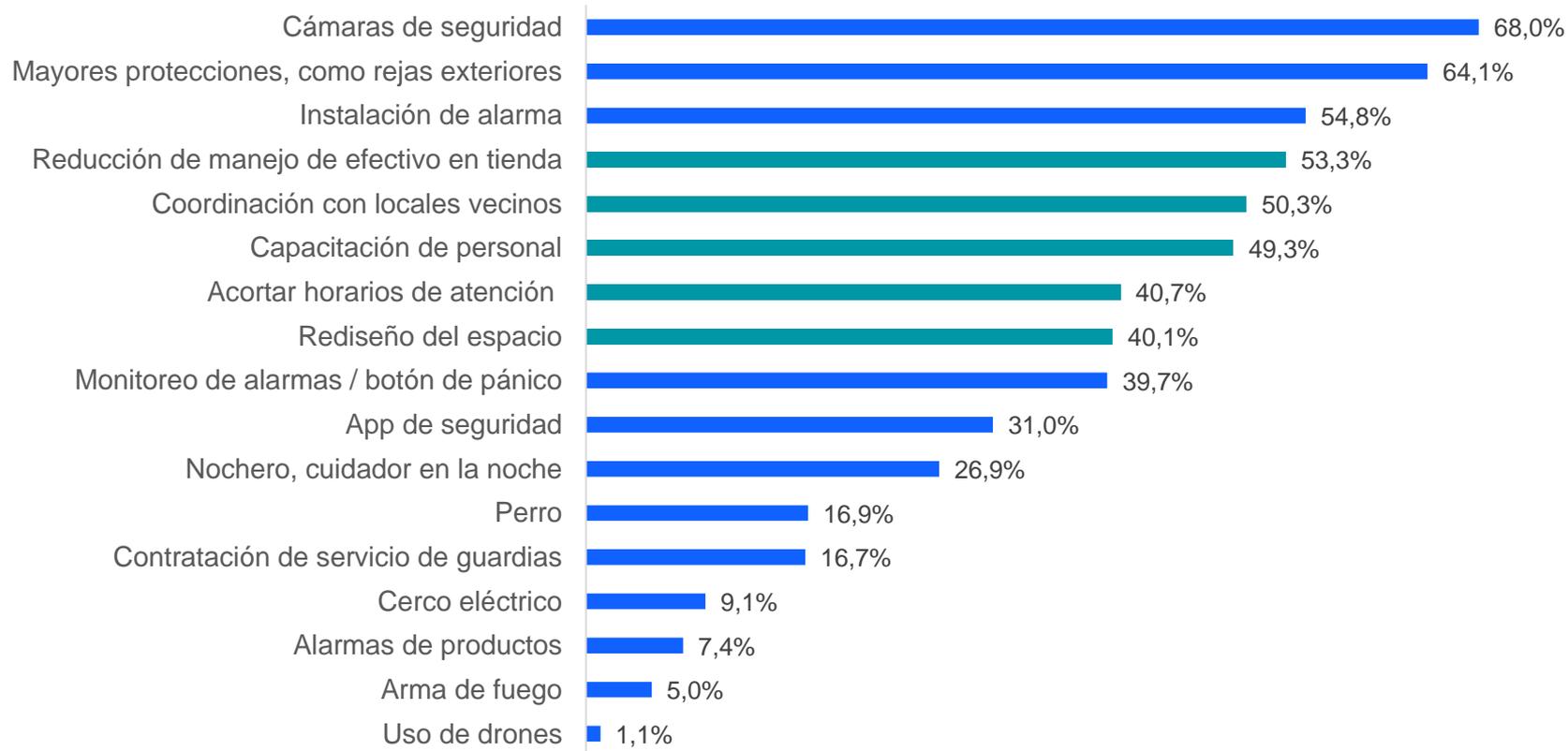
n= 404

¿Por qué razones usted no ha denunciado (todas) las faltas y/o delitos sufridos entre ENERO y JUNIO de 2021?

¿Por alguna otra razón?

# Medidas de seguridad e implementación

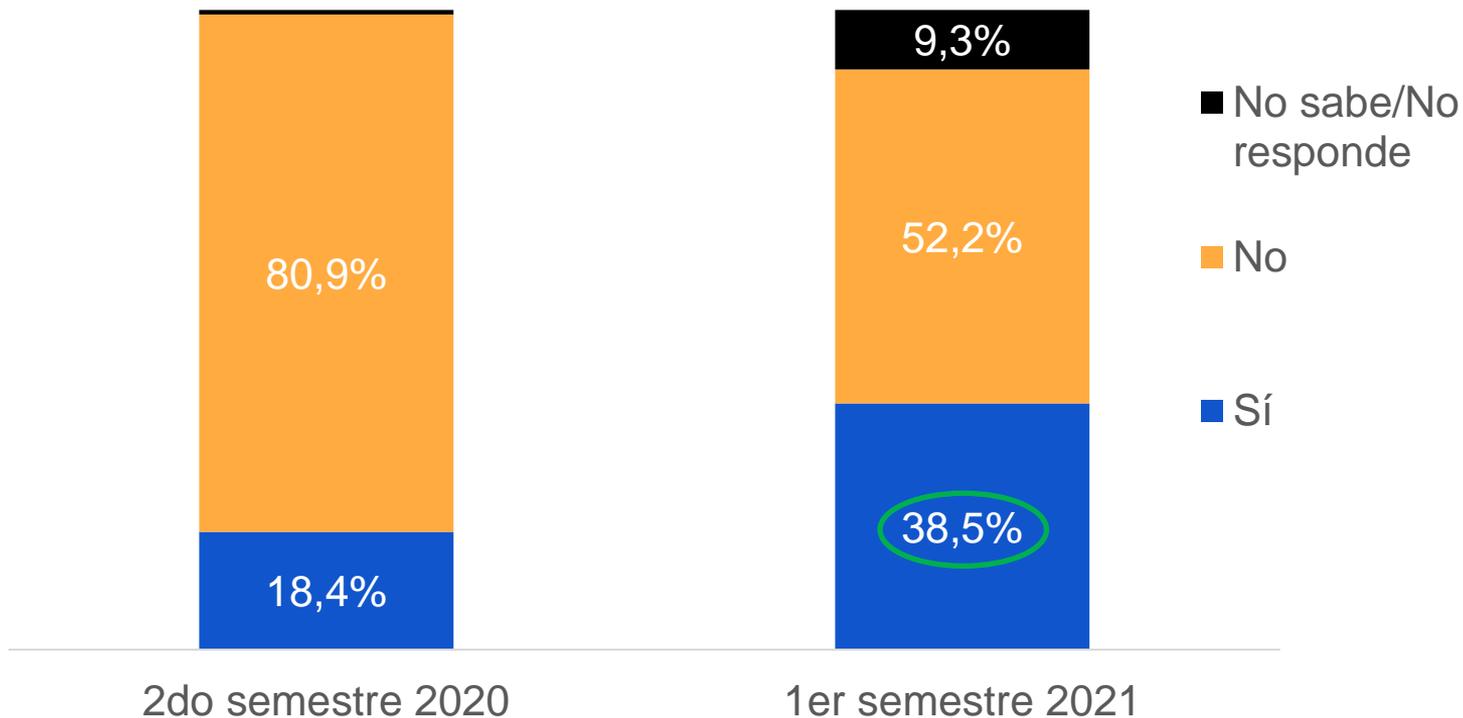
# Cámaras, protecciones, rejas y alarmas siguen siendo lo más usado y se imponen también nuevas medidas



n= 1.162

¿Tiene actualmente implementadas en su negocio las siguientes medidas?

# Aumenta considerablemente la organización vecinal contra la delincuencia

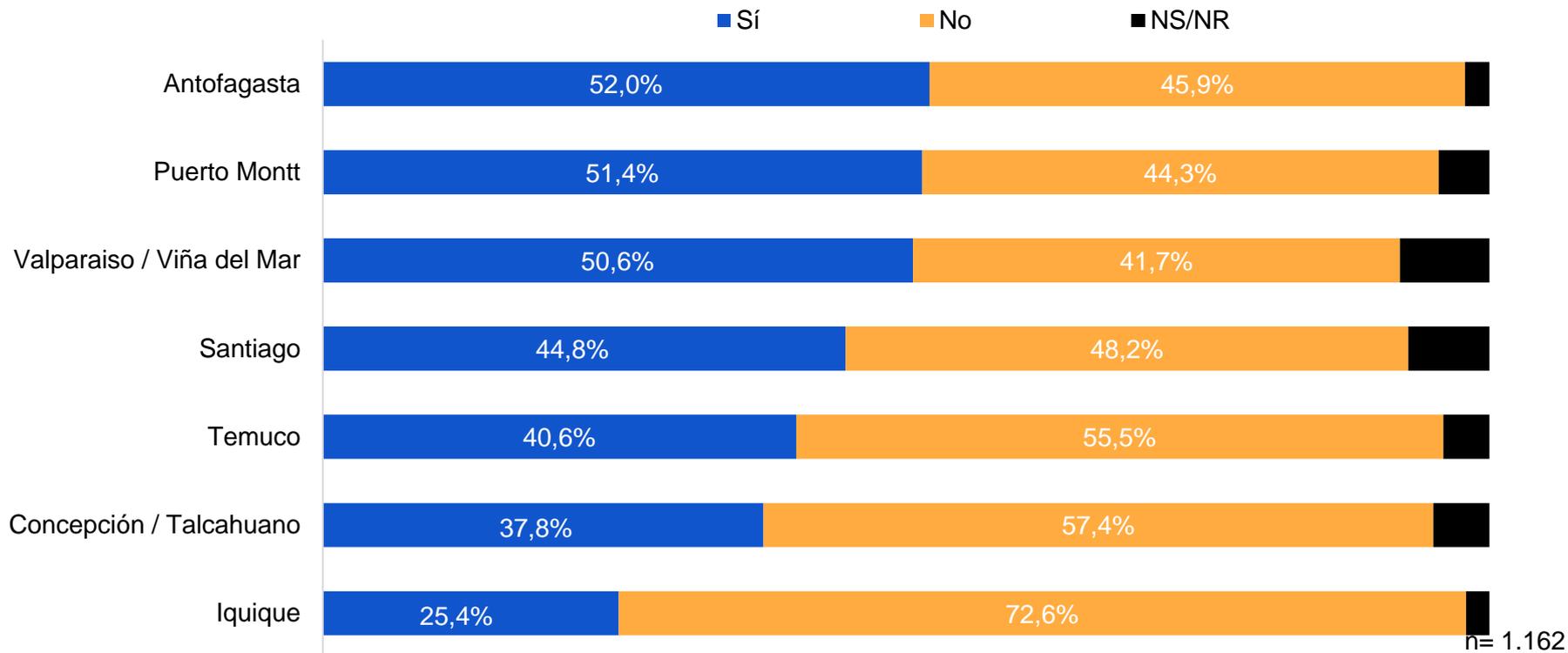


n= 1.162

\* Valores marcados en círculos son estadísticamente significativos al 95% de confianza

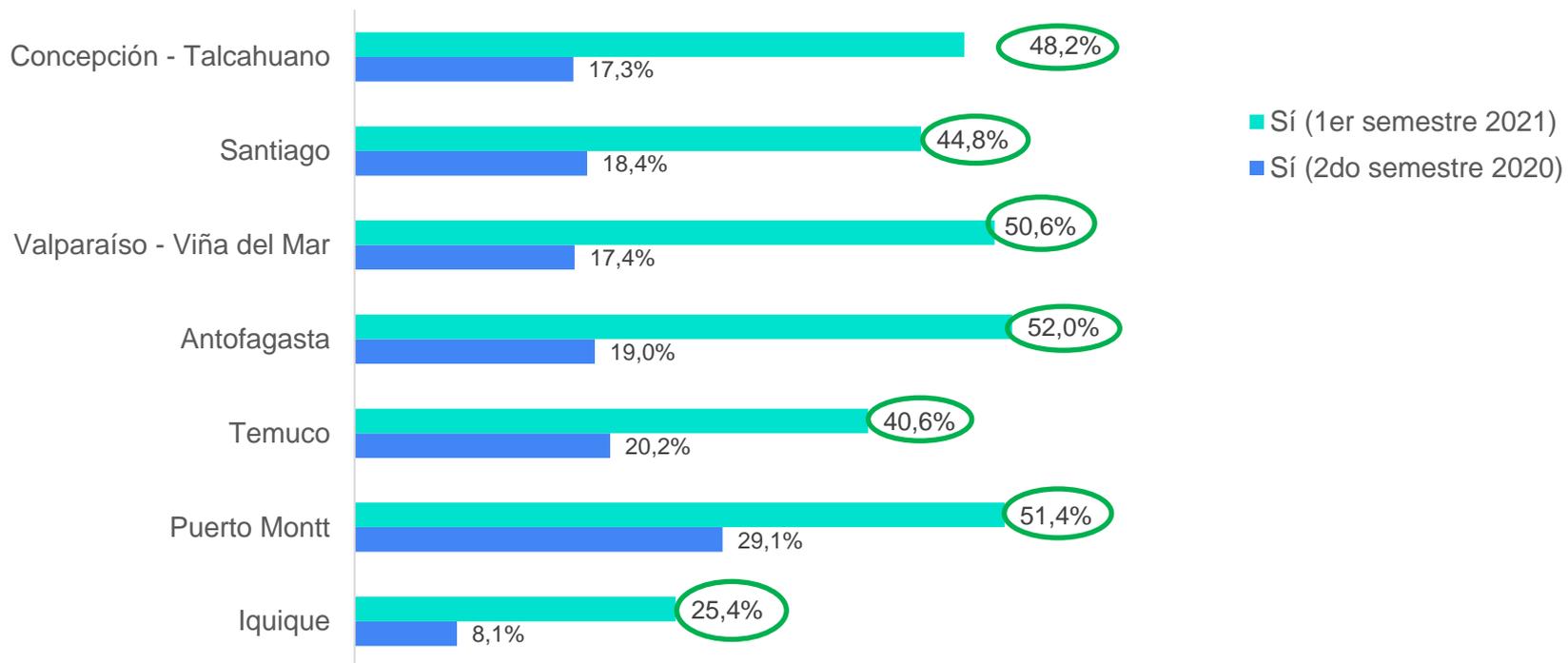
¿En el barrio donde se encuentra su establecimiento se han organizado para enfrentar la delincuencia?

# En Antofagasta, Puerto Montt y Valparaíso/Viña más del 50% de los entrevistados se están organizando para enfrentar la delincuencia



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

# Fuerte incremento en la organización vecinal contra la delincuencia en todas las ciudades en estudio



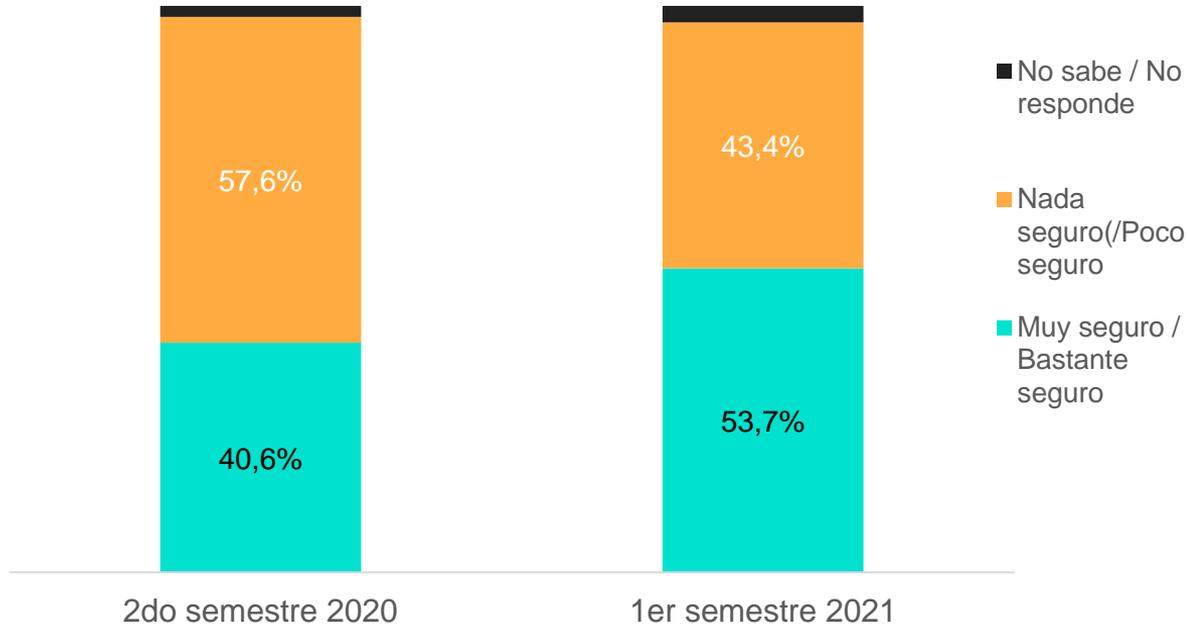
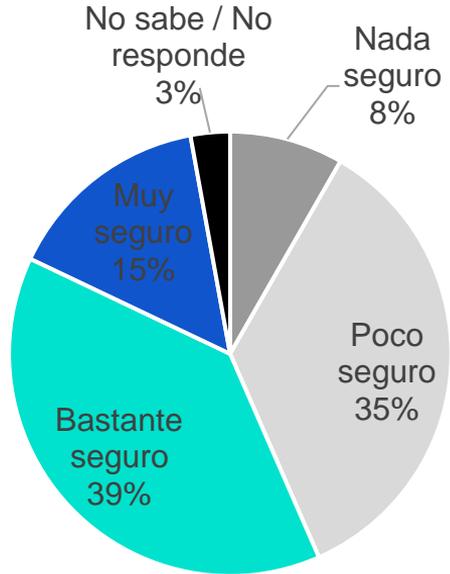
\* Valores marcados en círculos son estadísticamente significativos al 95% de confianza

n= 1.162

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

# Inseguridad y violencia

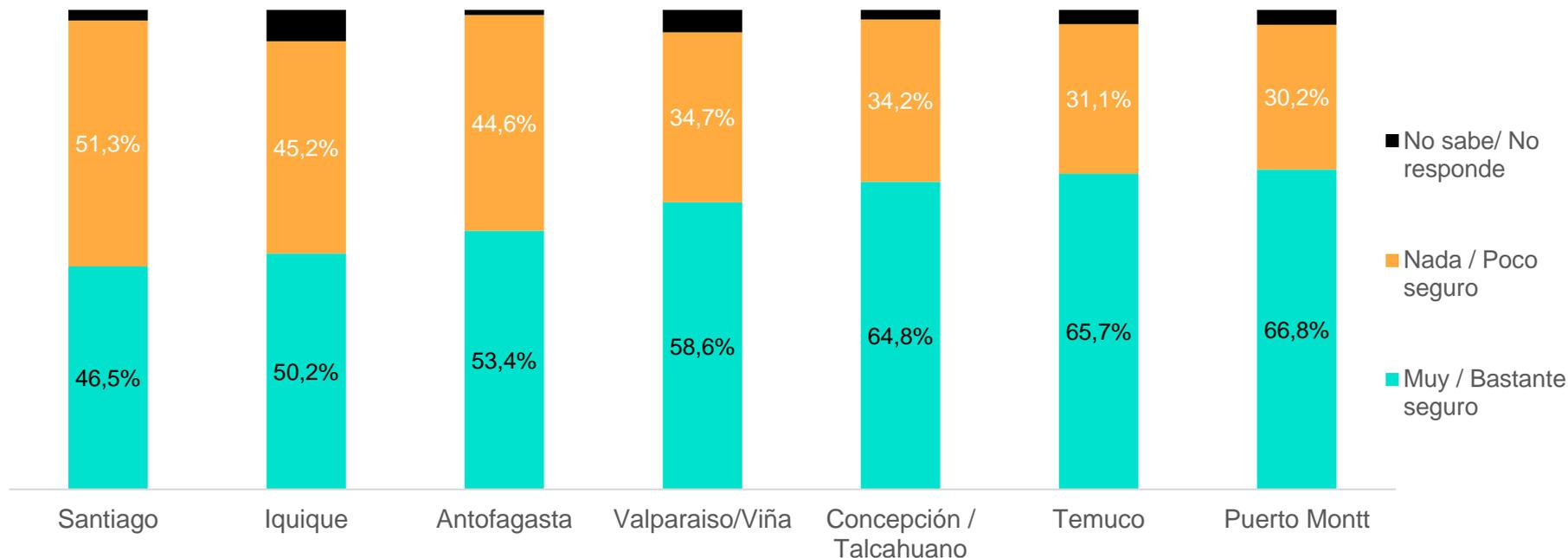
# Un 43,4% de los establecimientos considera que el barrio donde se ubica es poco o nada seguro



n= 1.162

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

# Aumenta la percepción de seguridad pero aún se mantienen altos porcentajes de percepción de inseguridad, sobre todo en Santiago



n= 1.162

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

# Nor Oriente destaca con una mayor percepción de seguridad mientras que en el nor poniente un 71,6% se siente poco o nada seguro

## Nor Poniente

S2 - 2020

Nada / Poco

75,7%

Muy / Bastante

24,2%

S1-2021

71,6%

27,6%

## Sur Poniente

S2 - 2020

Nada / Poco

81,2%

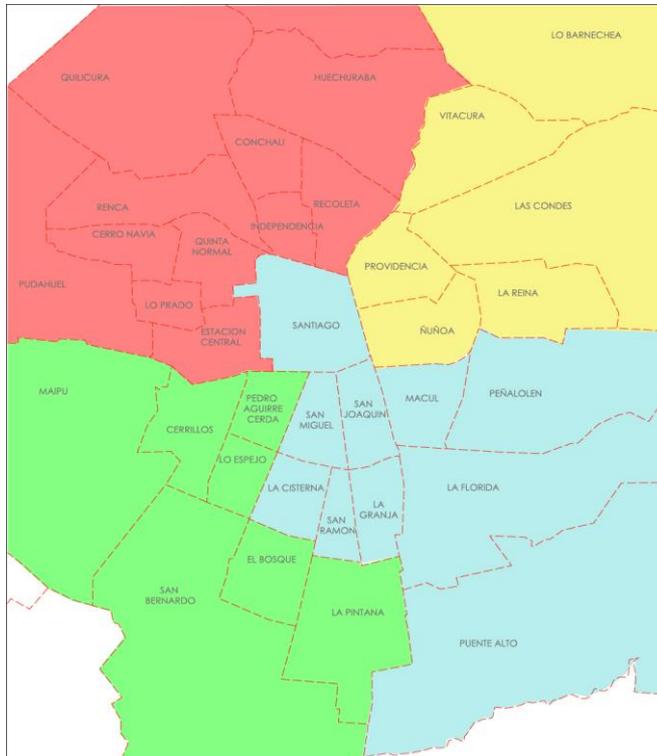
Muy / Bastante

18,2%

S1-2021

47,4%

44,4%



## Nor Oriente

S2 - 2020

Nada / Poco

56,0%

Muy / Bastante

44,0%

S1-2021

17,2%

80,9%

Nada seguro / Poco seguro

Muy seguro / Bastante seguro

## Sur Oriente

S2 - 2020

Nada / Poco

63,4%

Muy / Bastante

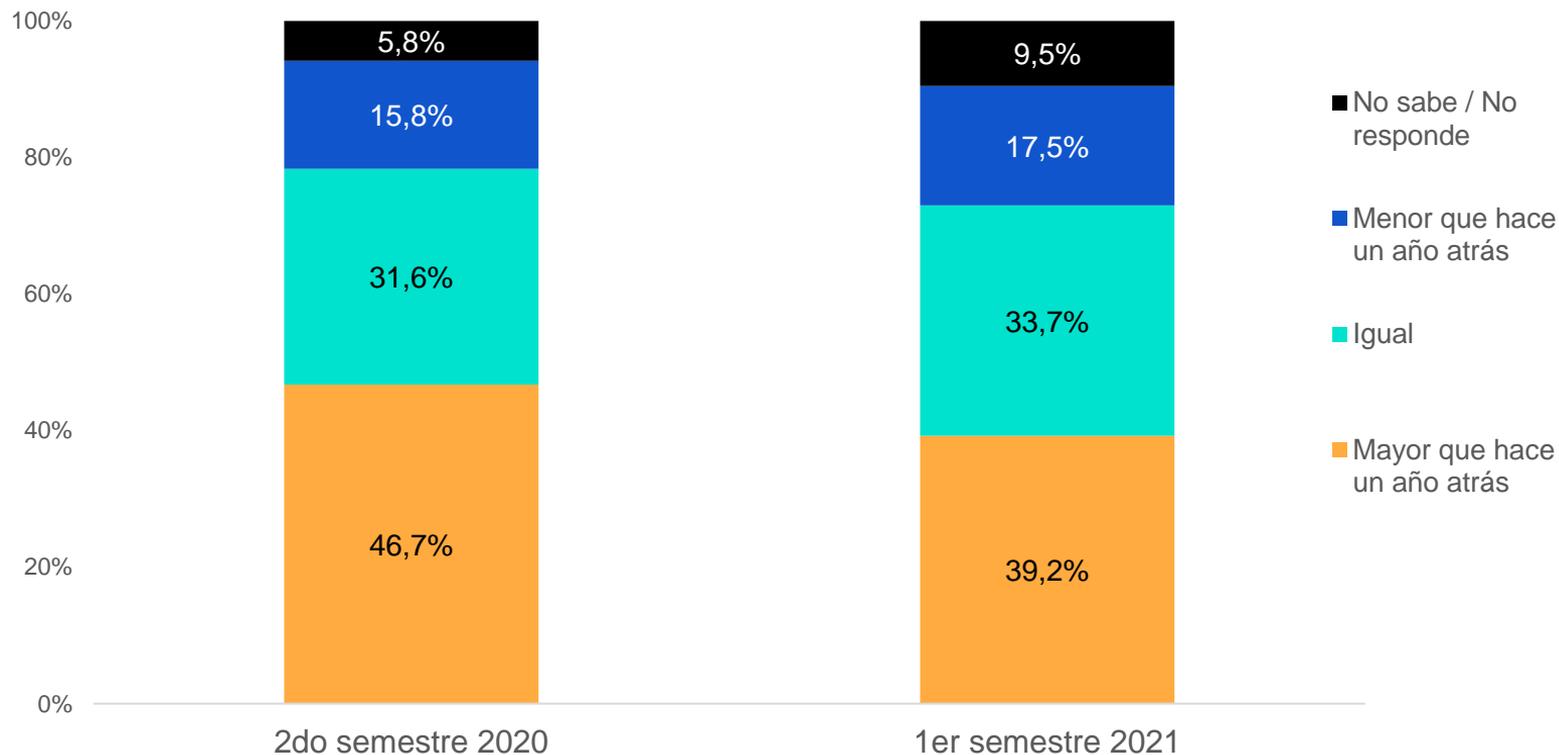
36,6%

S1-2021

57,6%

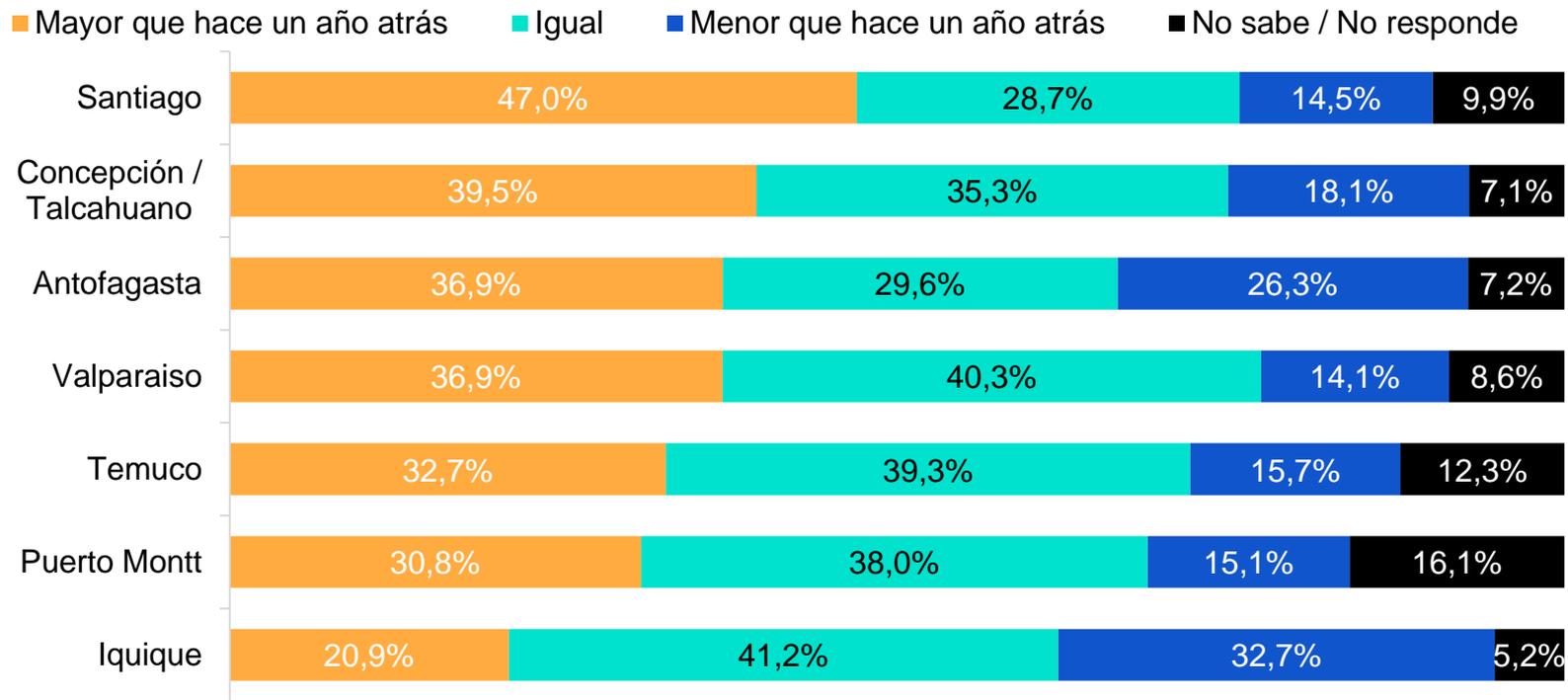
40,9%

# Casi un 40% de los encuestados cree que la violencia es mayor que hace un año



n= 1.162

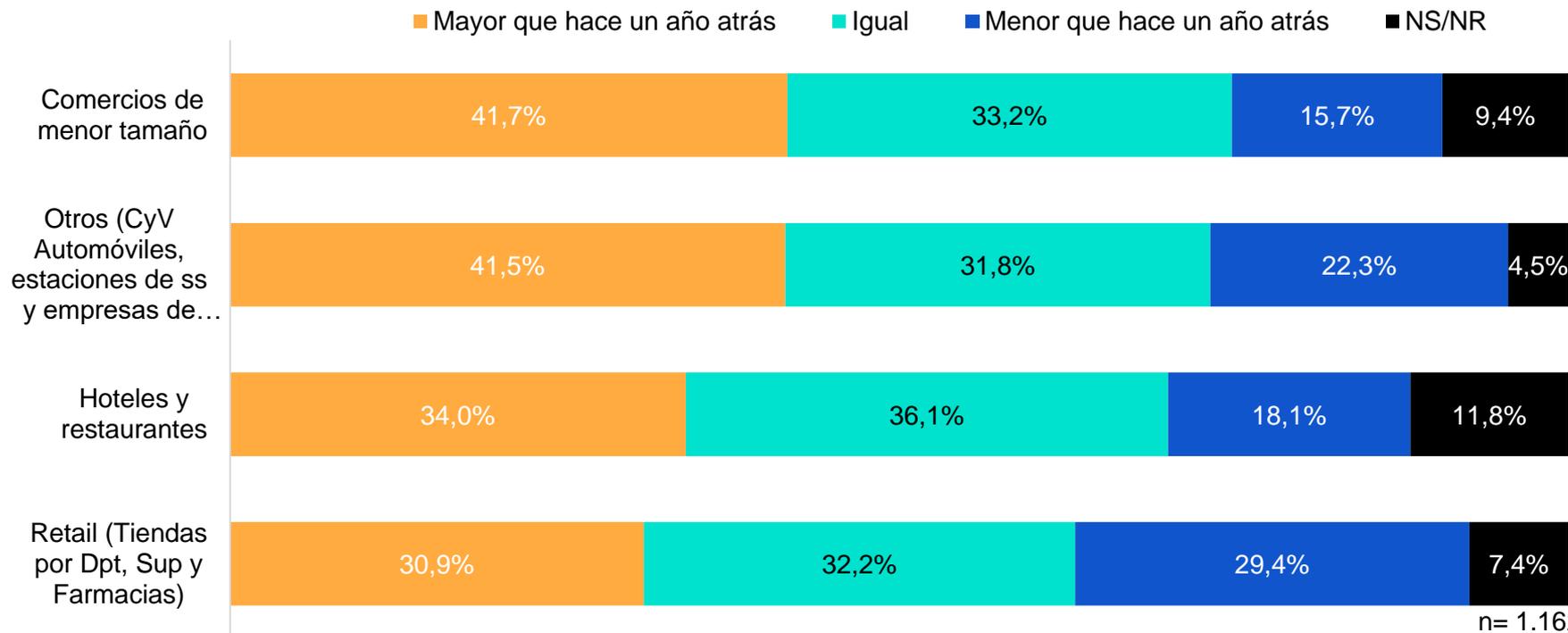
# Todas las ciudades muestran altos valores en la percepción de violencia, destacando Santiago



n= 1.162

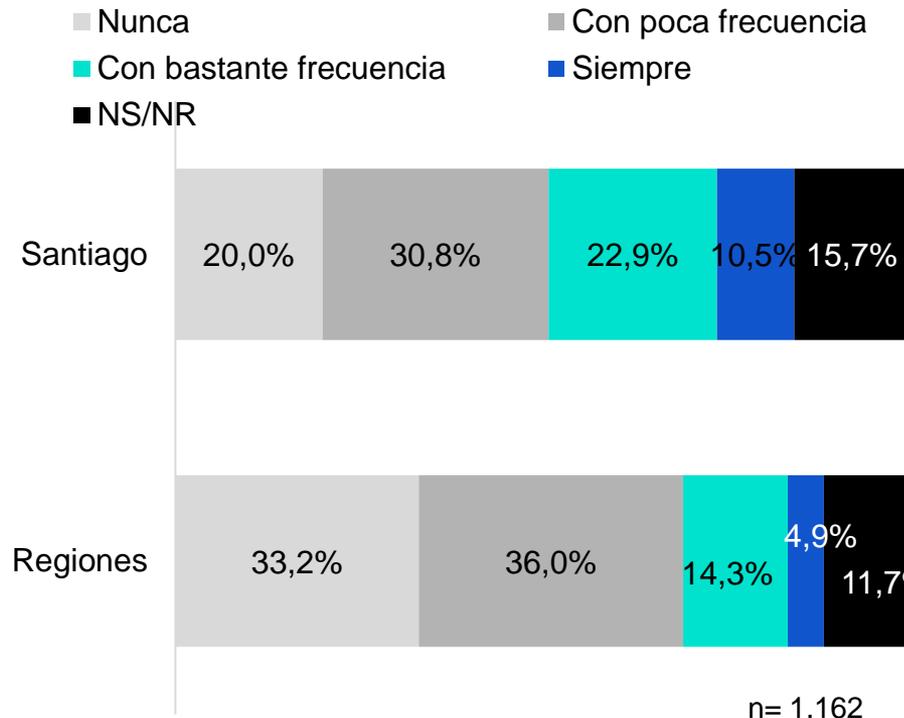
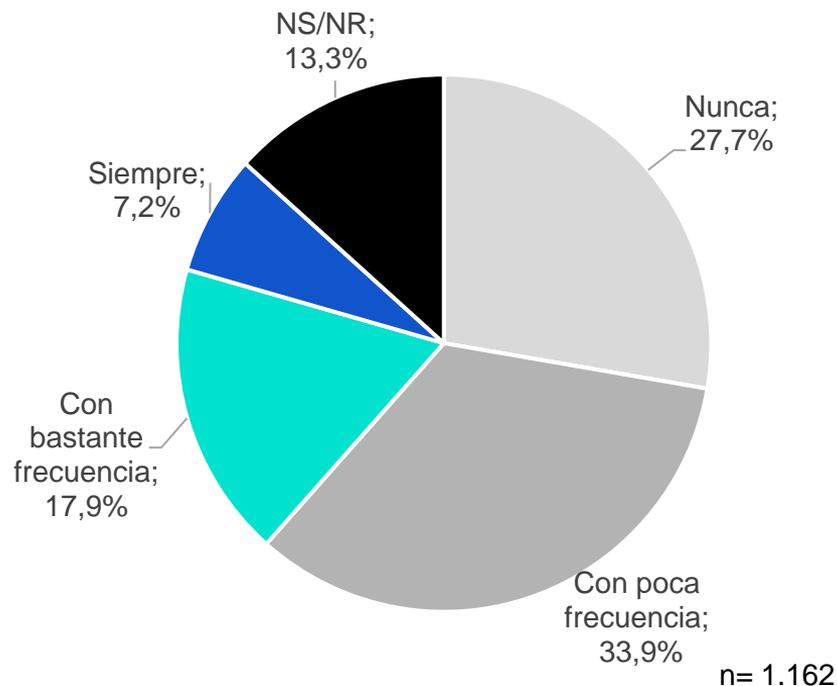
En su opinión, ¿la violencia con que los delincuentes atacan los negocios en su barrio o sector es... (LEER OPCIONES)?

# Según rubro son los comercios de menor tamaño junto a “otros” los que perciben mayor violencia por parte de los delincuentes



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

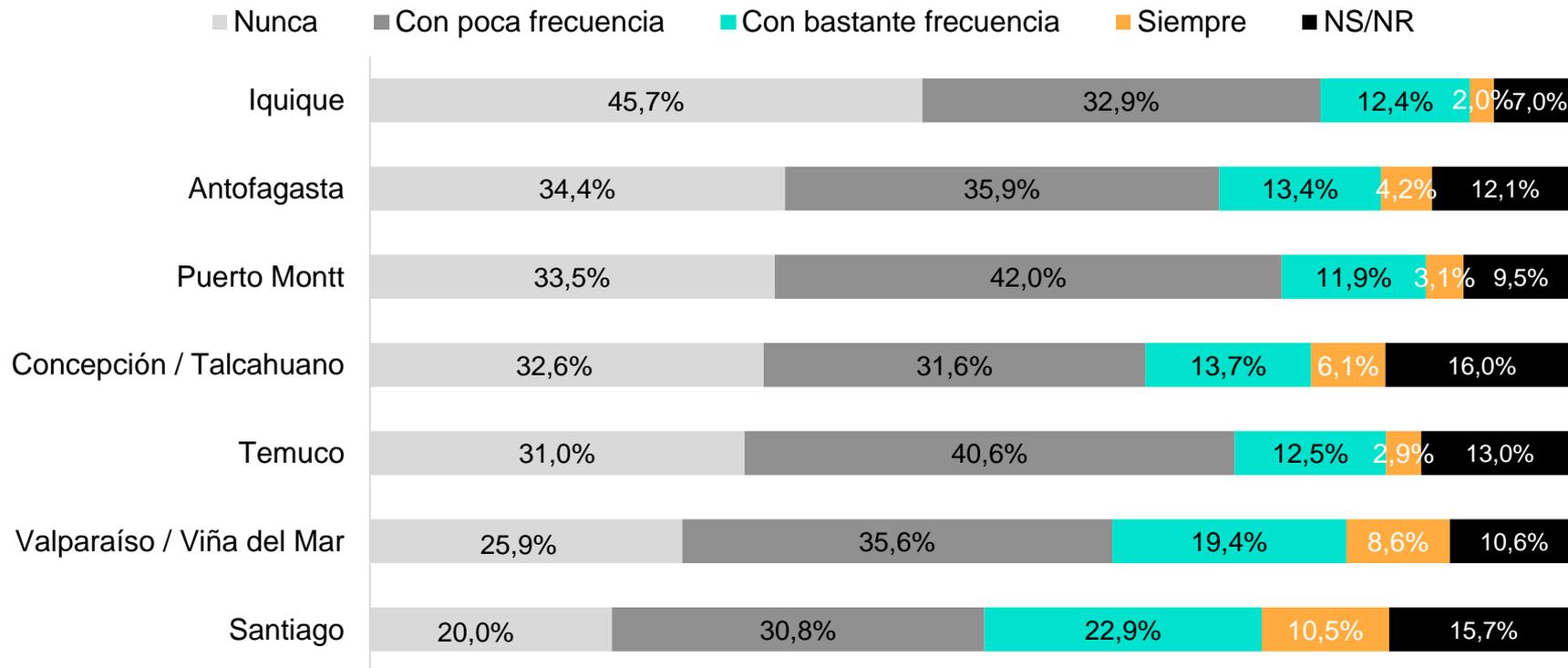
# Un cuarto de los locatarios observan presencia de crimen organizado en su barrio siempre o con bastante frecuencia



Pensando en el periodo entre ENERO y JUNIO 2021

¿con qué frecuencia, diría usted que, se observa la presencia de bandas de crimen organizado dentro de su barrio?

# Destacan Santiago y Valapariso/Viña

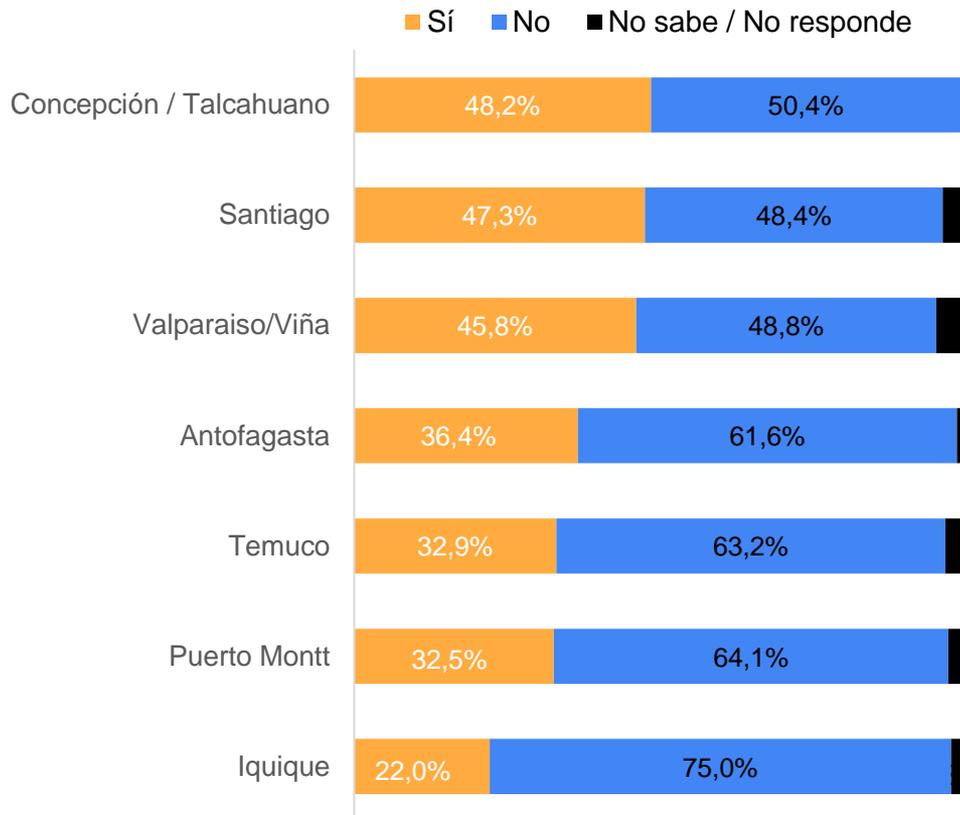
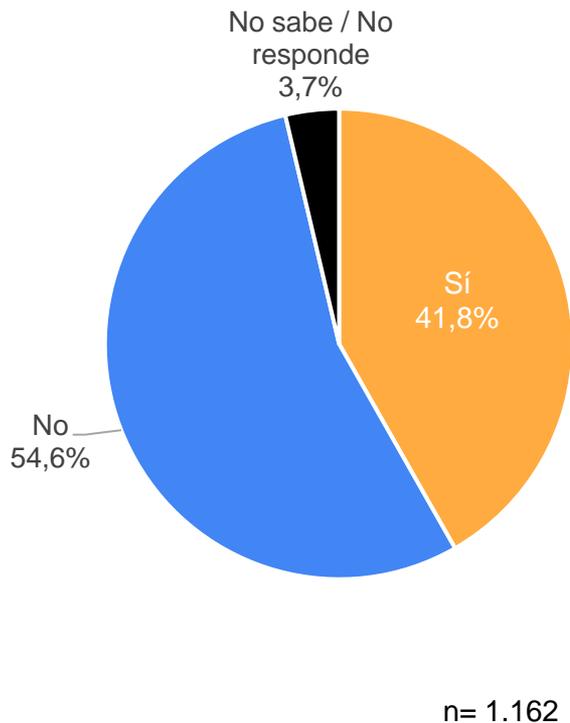


n= 1.162

Pensando en el periodo entre ENERO y JUNIO 2021 ¿con qué frecuencia, diría usted que, se observa la presencia de bandas de crimen organizado dentro de su barrio?

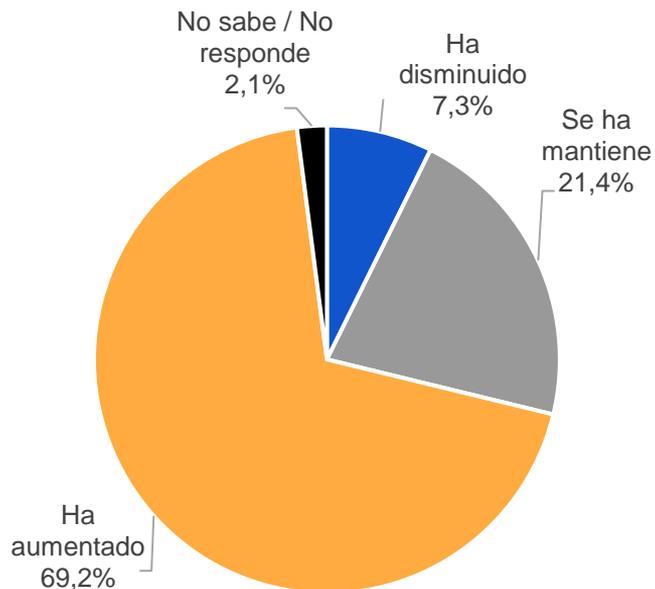
# Comercio ilegal

# 42% de los locatarios tiene presencia de ambulantes ilegales afuera de sus negocios

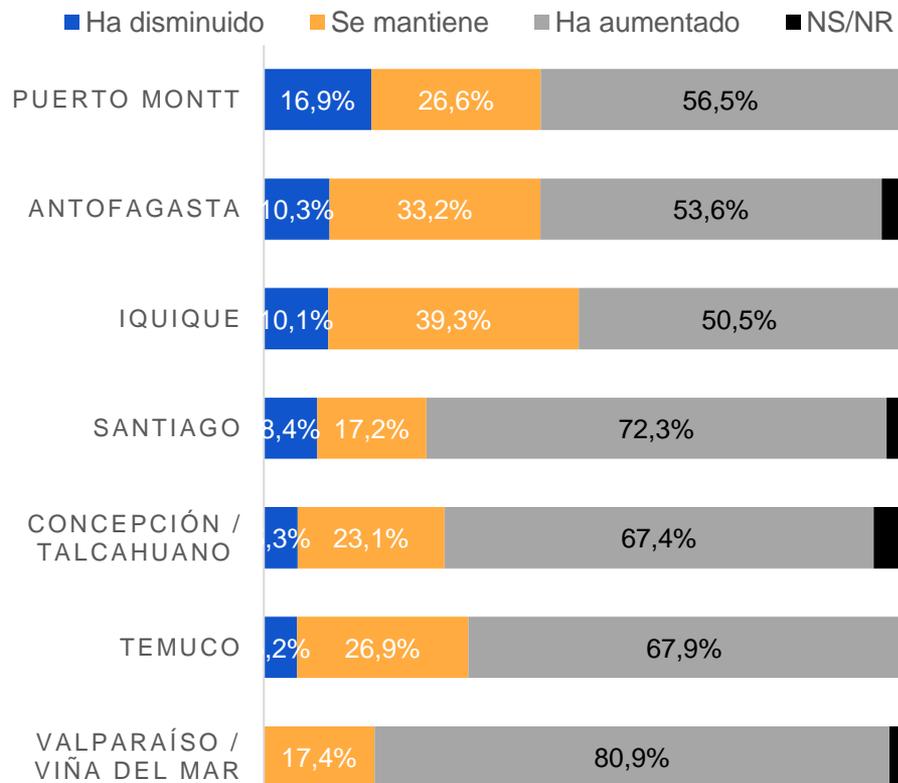


En los alrededores inmediatos a su Local/Negocio ¿hay comercio ambulante ilegal?

# Casi un 70% percibe aumento de ambulantes ilegales, llegando a 80% en Valparaíso/Viña



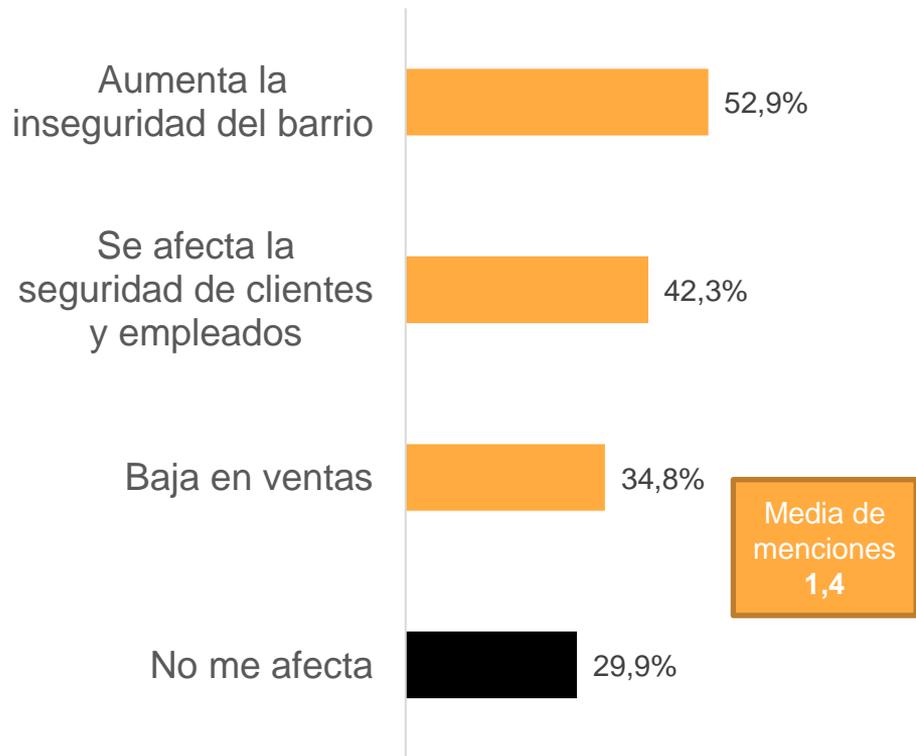
n= 359



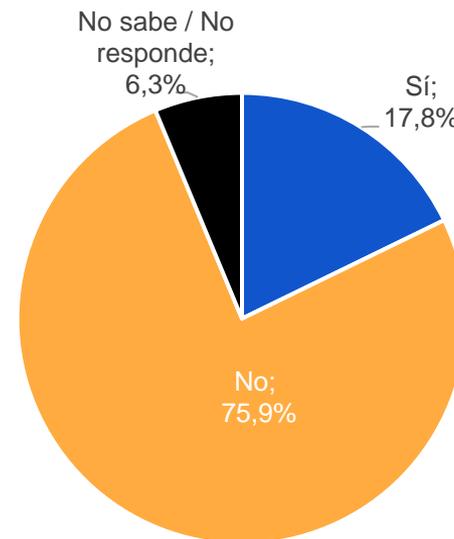
n= 485

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

# Los temas de seguridad son los que más preocupan frente a la presencia de ambulantes ilegales y no se ve control al respecto



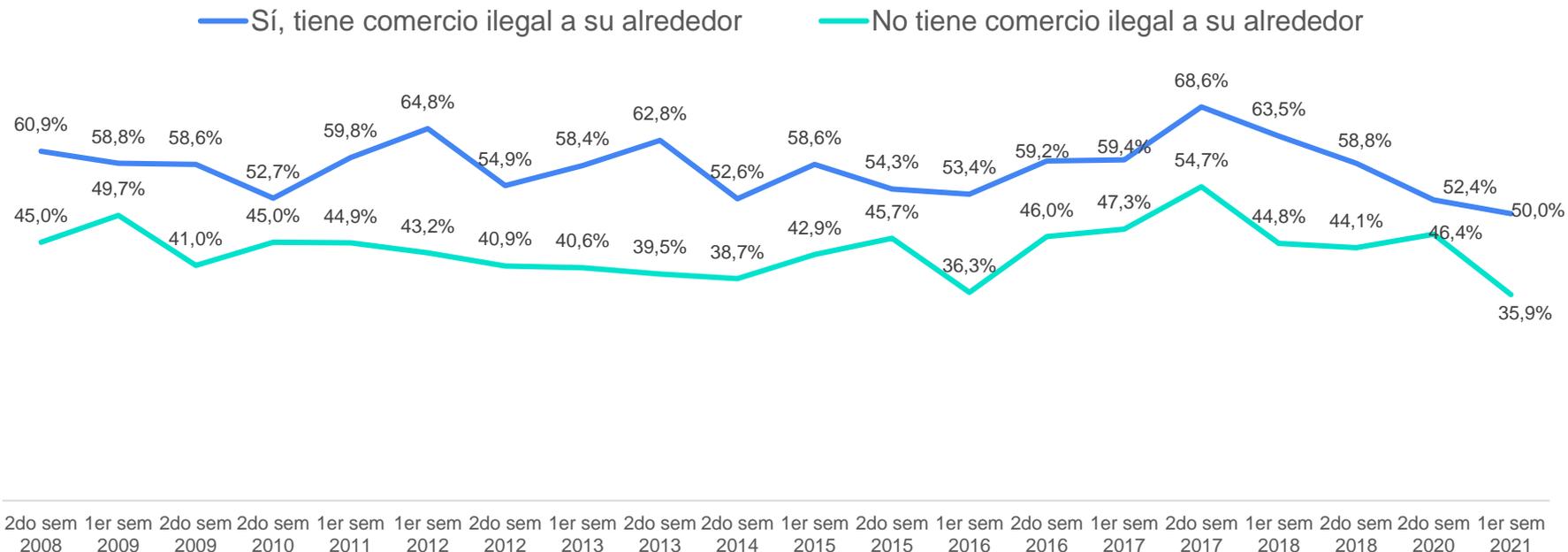
¿Existe algún control al comercio ambulante ilegal que existe en las cercanías de su negocio?



n= 485

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

# En todas las mediciones se evidencia una mayor tasa de victimización cuando hay ambulantes ilegales alrededor



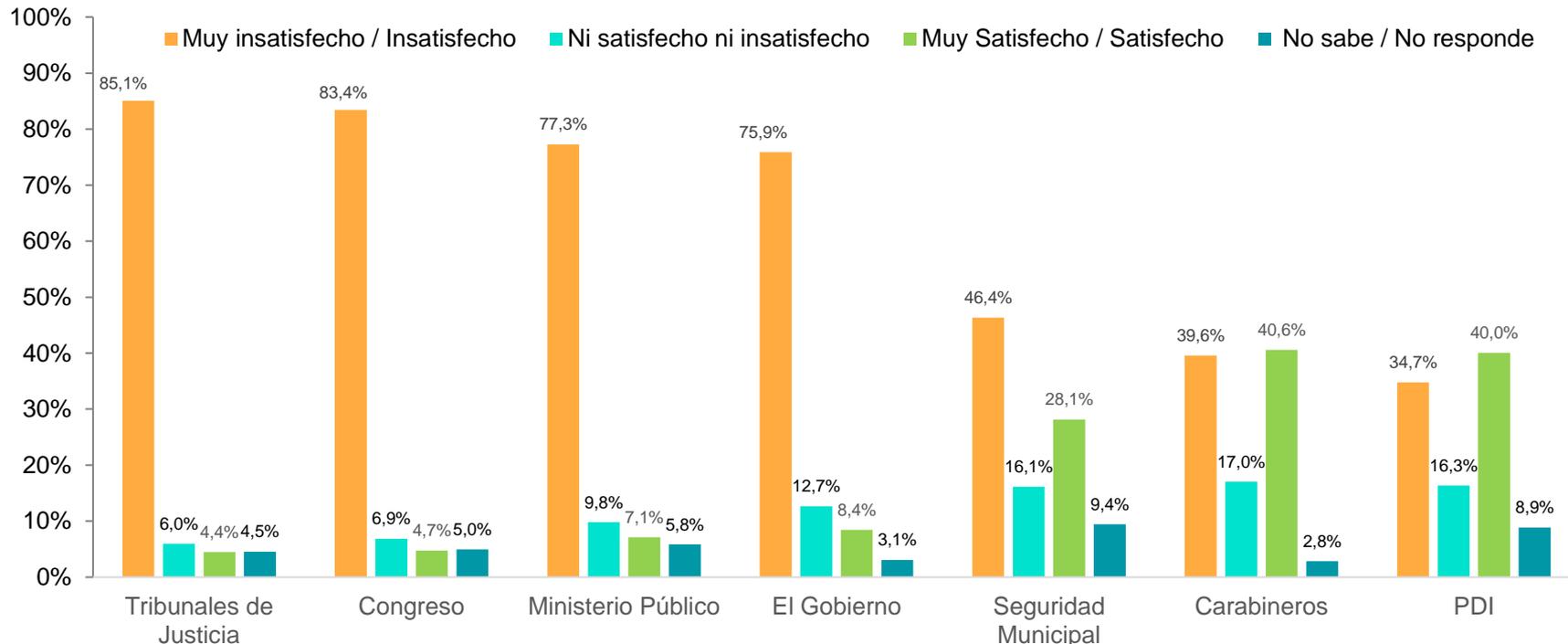
604	611	603	604	604	609	605	609	605	1.214	1.203	1.200	1.203	1.200	1.201	1.202	1.200	1.222	885	1.162
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-------

N

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

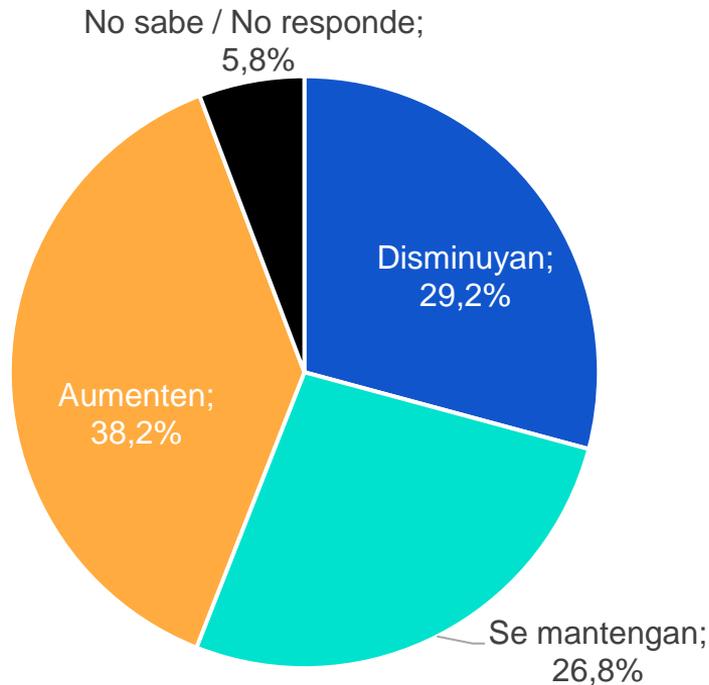
# Satisfacción y expectativas

Los resultados de insatisfacción son peores que la medición anterior en el caso de Tribunales, Ministerio Público, Seguridad Municipal , Carabineros y PDI. Los otros se mantienen en niveles de alta insatisfacción



¿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 un 40% de los encuestados espera que los niveles de delincuencia aumenten en los próximos seis meses



- 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.
- 1er semestre 2021 → el **29%** de los comerciantes espera que la delincuencia en el comercio disminuya en el 1er semestre 2019.

# Principales Conclusiones

- *Los índices de victimización, si bien son aún altos, mejoraron en todas las ciudades estudiadas. Se debe tener en cuenta que este fue un semestre donde hubo cuarentenas totales durante varias semanas, lo que explicaría en gran parte la caída.*
- *Se mantienen altas las percepciones de inseguridad y violencia, junto con observarse con alta frecuencia la presencia de bandas criminales organizadas en las distintas ciudades en estudio, destacando el Gran Santiago donde el 33,5% menciona que observa presencia de crimen organizado en su barrio siempre o con bastante frecuencia.*
- *Cuatro de cada 10 establecimientos tienen comercio ambulante ilegal a su alrededor, factor que incide en una mayor victimización de los locales y casi un 70% menciona que este ha aumentado.*
- *Cae fuertemente el porcentaje de negocios que denuncia los delitos, en línea con una fuerte baja de la efectividad de las denuncias.*

# Informe

## ***“Victimización del Comercio”***

### *-Primer Semestre 2021-*

Septiembre 2021

