

Informe

“Victimización del Comercio”

-Segundo Semestre 2021-

Abril 2022

Índice

- I. Antecedentes
- II. Ficha Metodológica
- III. Victimización
- IV. Tipo de delitos y revictimización
- V. Denuncias
- VI. Medidas de seguridad
- VII. Inseguridad y violencia
- VIII. Organización vecinal
- IX. Comercio ilegal
- X. Satisfacción y expectativas
- XI. Conclusiones

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 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 ya implementadas y en aquellas que presenten mayor interés de implementación.*
- *Conocer la percepción de seguridad e inseguridad que tienen los establecimientos respecto de 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 durante el periodo que abarca desde julio a diciembre del año 2021.

- **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 Enero y hasta el 7 de Marzo de 2022.

- **Estudio Implementado por:**

Ekhos
INVESTIGACIÓN + COMUNICACIÓN

- **Encuestas Completas: 1.229 casos**

Durante el período de terreno se realizaron:

- 105 locales de Iquique.
- 100 locales de Antofagasta.
- 151 locales de Valparaíso y Viña del Mar.
- 149 locales Concepción y Talcahuano.
- 101 locales de Temuco.
- 99 locales de Puerto Montt.
- 524 locales del Gran Santiago.

- **Error Muestral:**

- +/- 3,7% al 99% de confianza.
- +/- 2,8% al 95% de confianza.
- +/- 2,3% 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	15	44
Supermercado		9	
Farmacia		20	
Compra y Venta de Automóviles	OTROS	65	111
Empresa de Logística		18	
Estación de Servicio		28	
Hotel	HOTELES - RESTAURANTES	119	302
Restaurante		183	
Otro negocio por menor	MINORISTAS	772	772
TOTAL		1.229	1.229

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

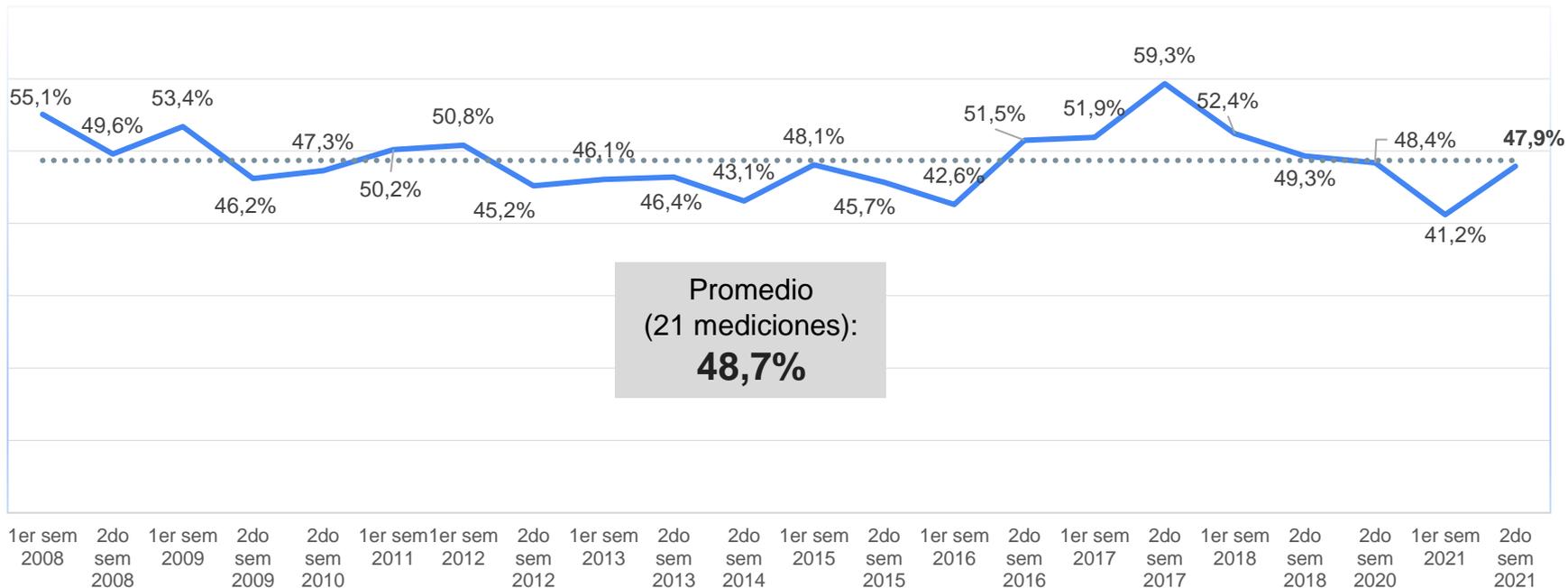
A	ROBO DE MERCANCÍA EN RUTA	Robo de mercancías durante su transporte
B	HURTO	Sacar algo sin la voluntad de su dueño, sin hacer uso de la violencia, intimidación o fuerza, es decir sin que la persona se de cuenta.
C	HURTO HORMIGA	Hurto al interior del local comercial, de menos de 22 mil pesos.
D	ROBO 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 VEHÍCULO DE USO COMERCIAL	Robo de vehículo de uso comercial, en tránsito o desde el local.
G	ROBO DE ACCESORIO DE VEHÍCULOS 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

Aumenta la tasa de victimización durante el segundo semestre del 2021

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

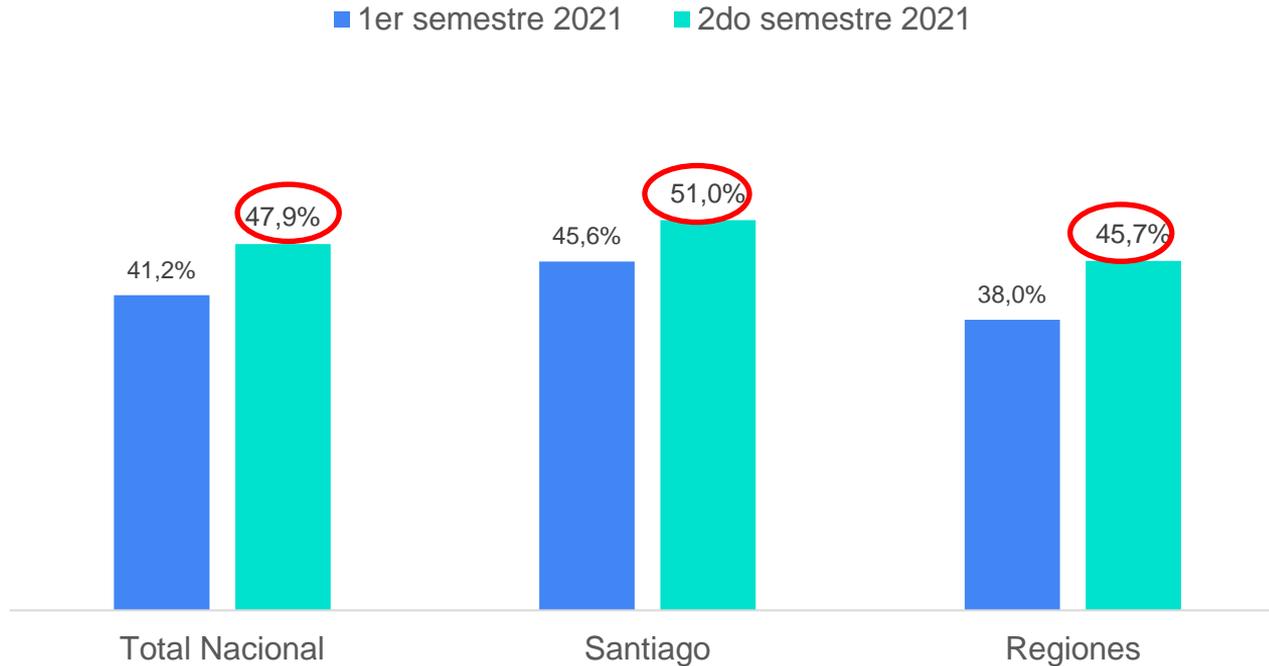
— Menciona "Sí" en algún delito Promedio (21 mediciones)



n:

601	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	1.229
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-------	-------

Ya con una apertura casi total de los locales, se ve un alza significativa de la victimización tanto en regiones como en Santiago



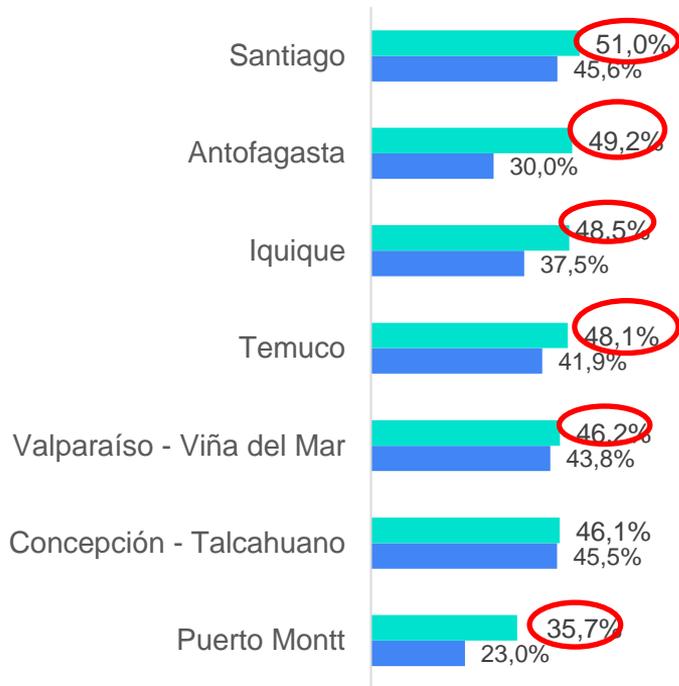
* Valores marcados en círculos rojos son estadísticamente significativos al 95% de confianza

n primer semestre 2021 = 1.162
n segundo semestre 2021 = 1.229

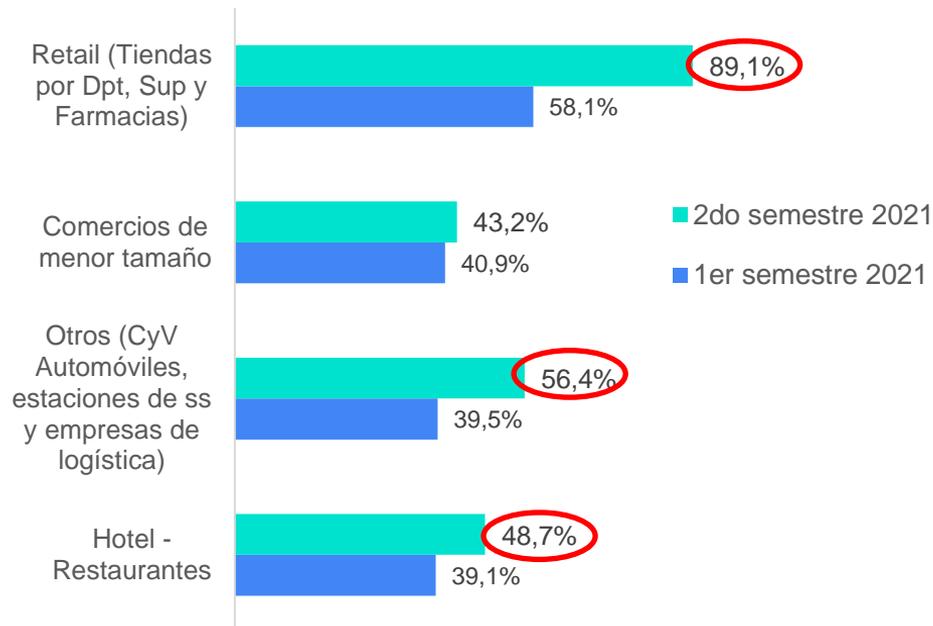
¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?*

Se ven alzas significativas en casi todas las ciudades y en la mayoría de los rubros, destacando grandes tiendas, supermercados y farmacias

Victimización por Ciudad



Victimización por Rubro

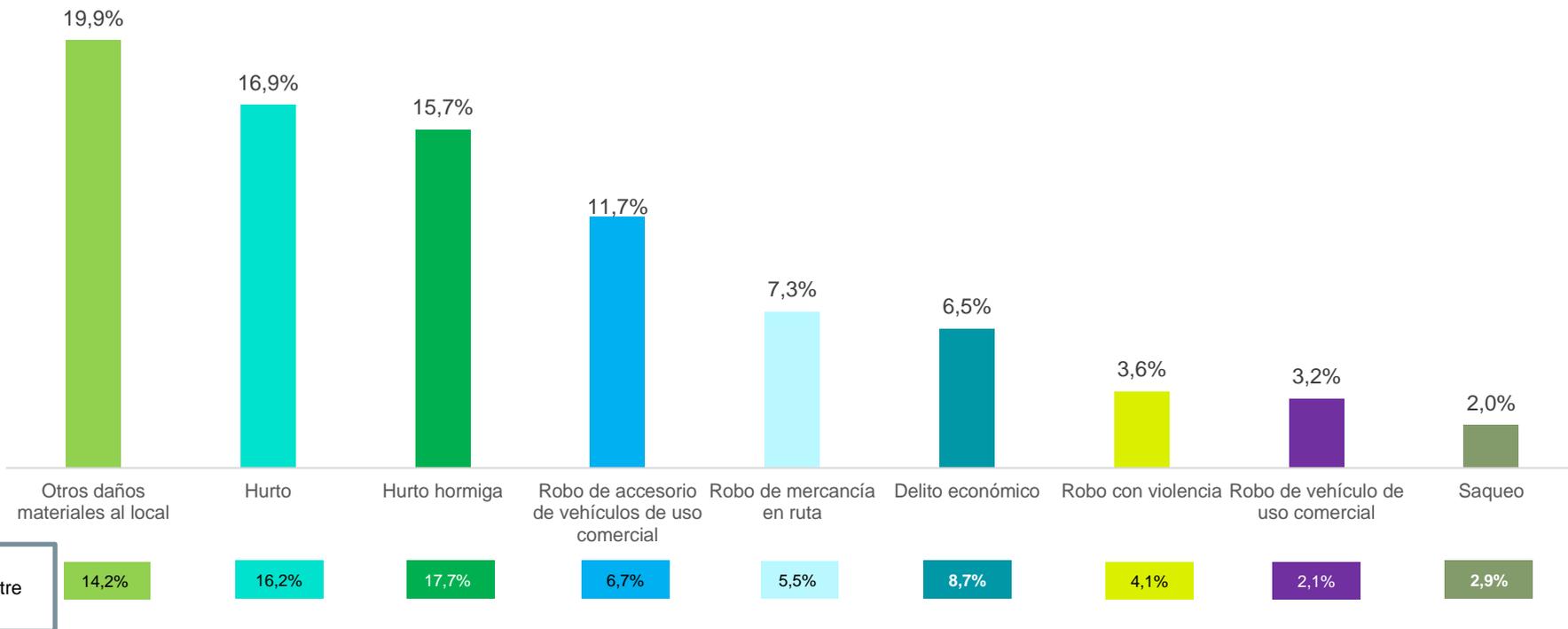


* Valores marcados en círculos rojos son estadísticamente significativos al 95% de confianza

n primer semestre 2021 = 1.162
n segundo semestre 2021 = 1.229

Tipos de delitos y revictimización

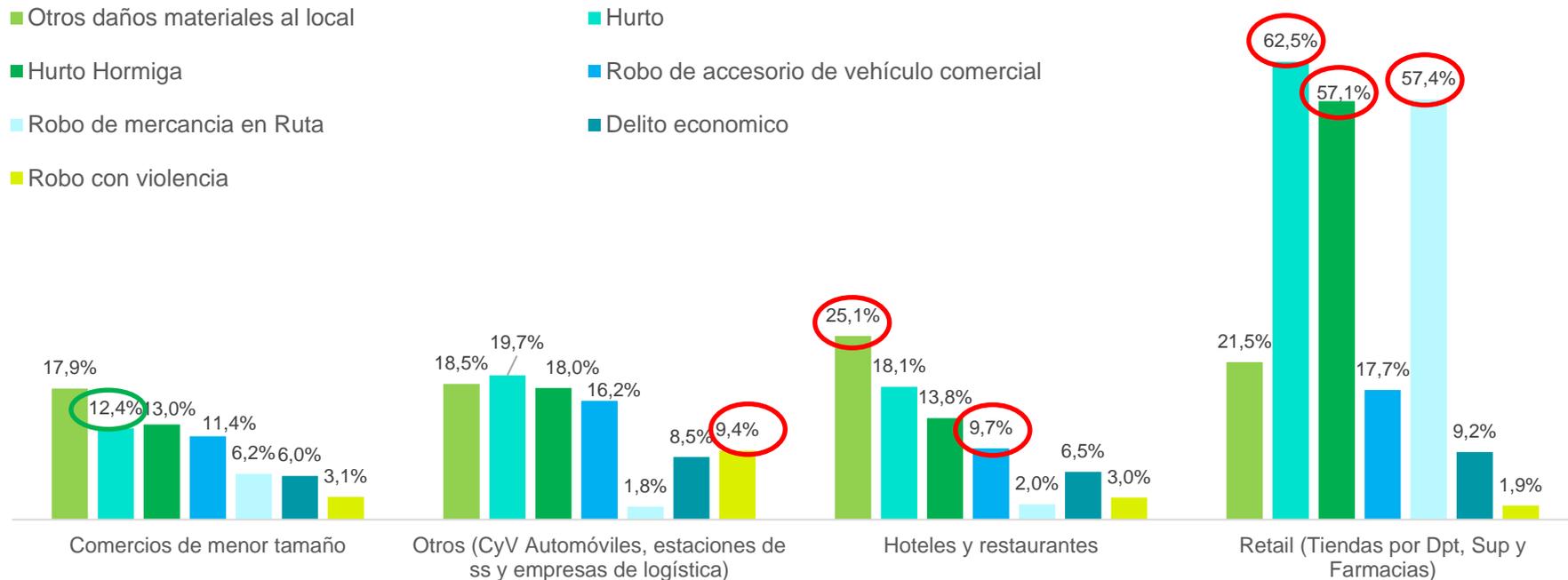
Otros daños materiales al local pasó a ser el delito con más frecuencia, desplazando al hurto hormiga. Destaca también el aumento en robo de vehículos comerciales y de mercancía en ruta.



n= 1.229

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

Destaca el robo con violencia en el rubro “otros” y dentro de hoteles y restaurantes un cuarto ha sufrido daños materiales al local. En el caso del retail aparte del hurto y hurto hormiga, llama la atención el robo de mercancía en ruta.



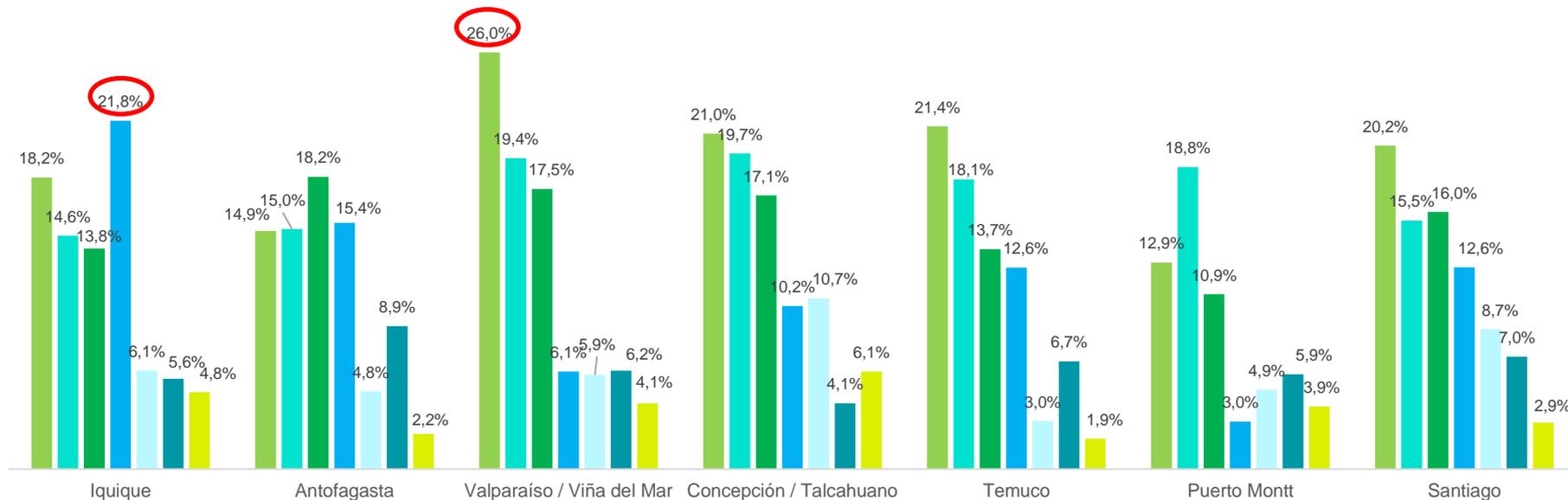
n= 1.229

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

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

En Iquique destaca el robo de accesorios de vehículos comerciales y en Vaparaiso los daños materiales al local, delito ya en sí alto en todas las ciudades

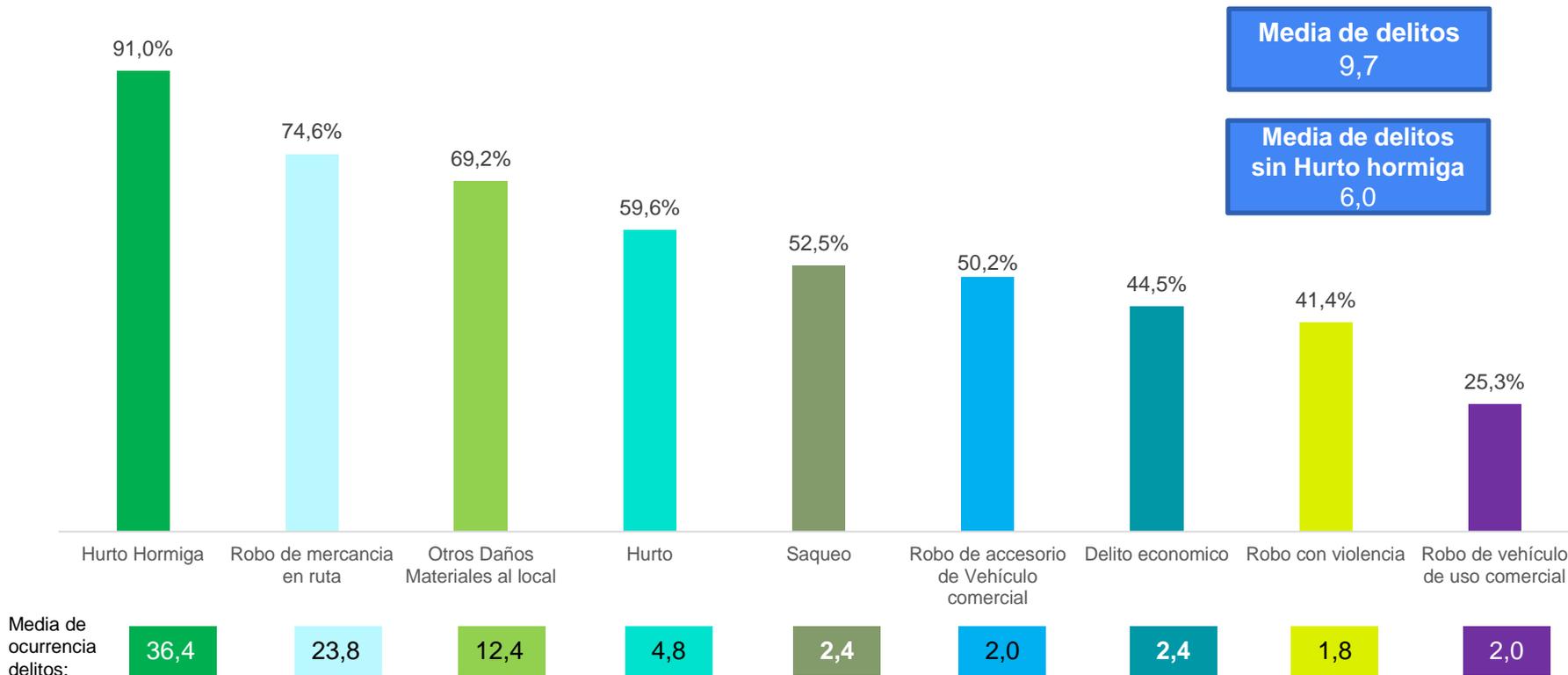
- Otros daños materiales al local
- Robo de accesorio de vehículos de uso comercial
- Robo con violencia
- Hurto
- Robo de mercancía en ruta
- Hurto hormiga
- Delito económico



n = 1.229

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

Aquellos que han sido víctima de delitos lo han sido en general más de una vez, con una media de 9,7 veces y de 6 veces si se descuenta el hurto hormiga

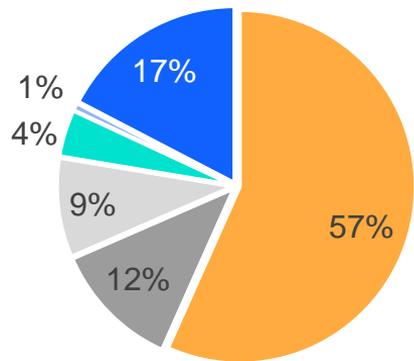


Si sufrió un delito, ¿en que porcentaje lo sufrió más de una vez? Si sufrió un delito, ¿cuantas veces lo sufrió en promedio?

n= 582

Denuncias

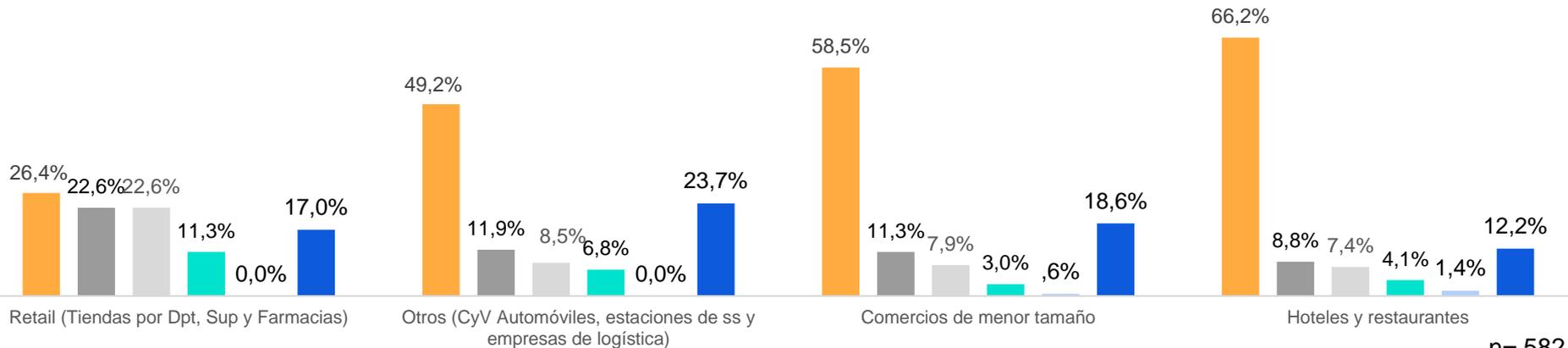
Un 57% de los victimizados no denunció nada y de aquellos que denunciaron solo un 15% obtuvo los resultados esperados



- No denuncia ningún delito
- Denuncian entre el 1% y el 25% de los delitos
- Denuencia 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

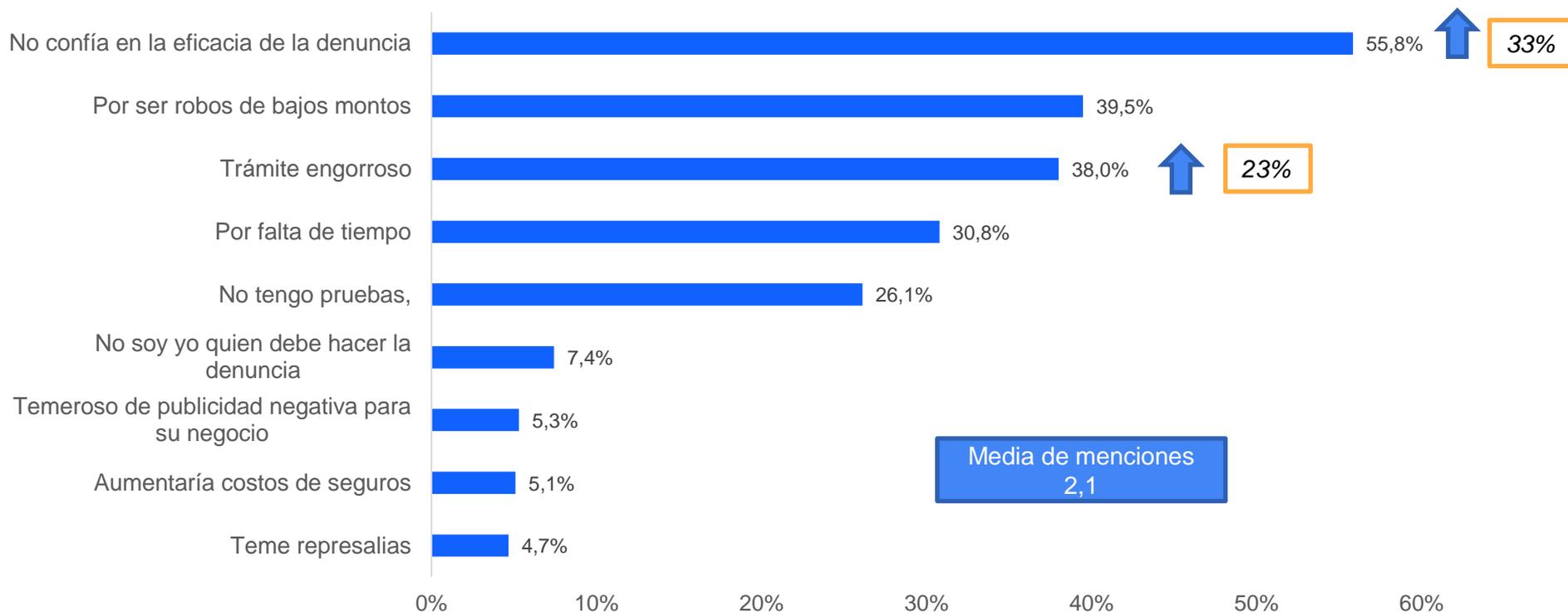


El 72% no obtuvo los resultados esperados y el 15% sí



n= 582

La desconfianza en el sistema es la principal razón de no denunciar, aumentando significativamente frente a la medición anterior

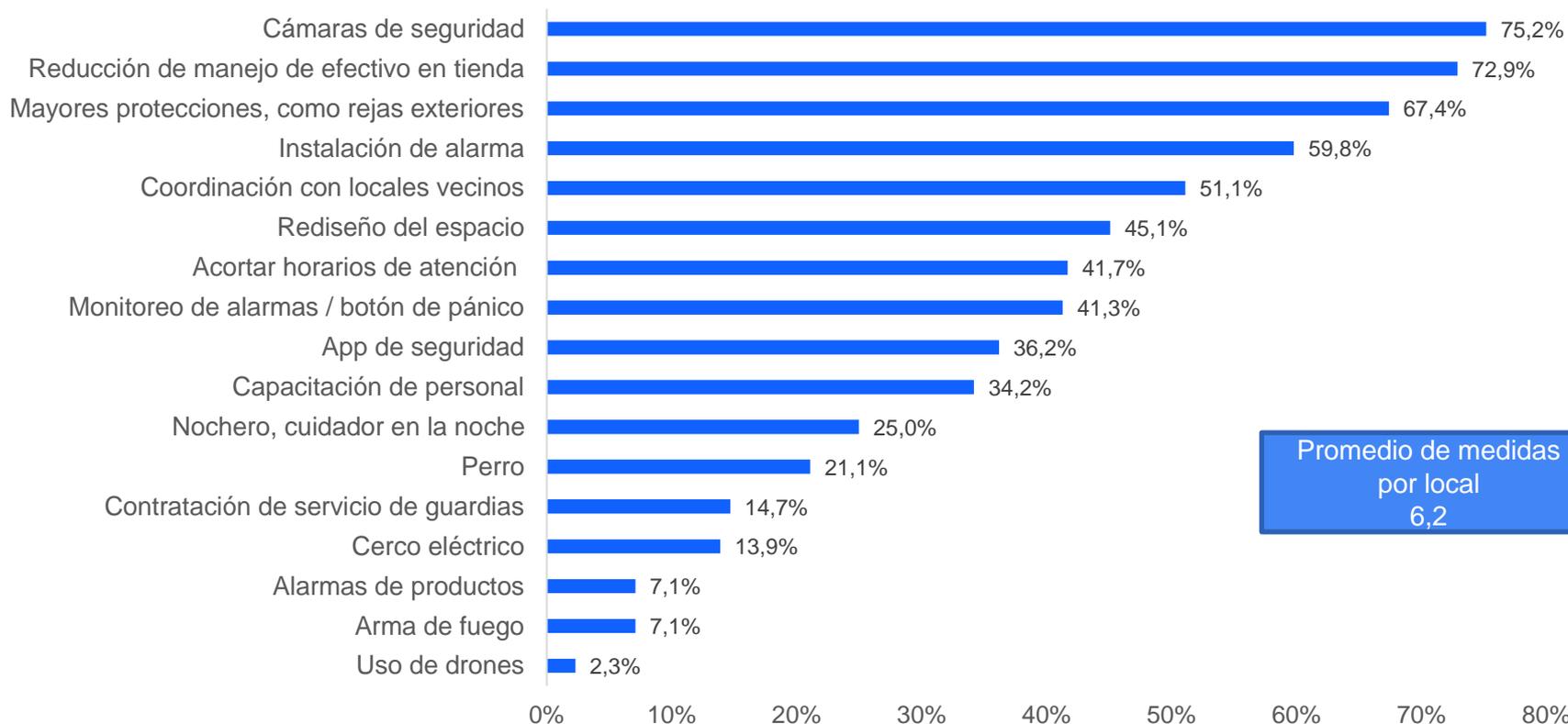


¿Por qué razones usted no ha denunciado (todas) las faltas y/o delitos sufridos?
¿Por alguna otra razón?

n= 471

Medidas de seguridad e implementación

6,2 medidas de seguridad tienen en promedio los encuestados y un 52% aumentó medidas en el segundo semestre del año pasado pero la victimización NO cede



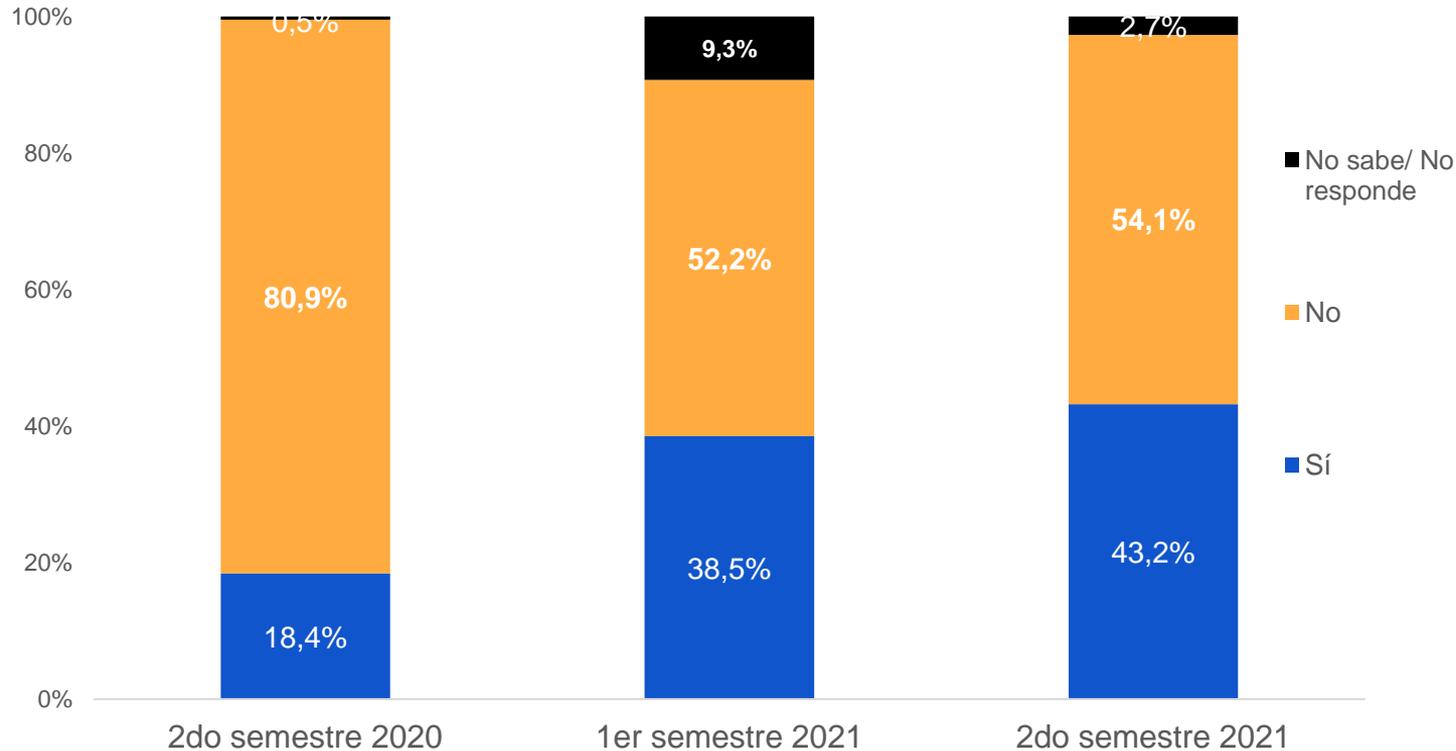
n= 1.229

¿Tiene actualmente implementadas en su negocio las siguientes medidas?

Se crea en una falsa percepción sobre las medidas de seguridad. El retail es el que más medidas tiene y es a su vez el más victimizado. A esto se suma el enorme costo que está implicando a las empresas.

Retail (Tiendas por Dpto., Sup y Farmacias)	Otros (CyV Automóviles, estaciones de ss y empresas de logística)	Hotel - restaurantes	Comercios de menor tamaño
<ul style="list-style-type: none"> • 7,08 Medidas en promedio • Top 3 de medidas usadas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Cámaras de seguridad (80,8%) 2. Instalación de alarmas (69,7%) 3. Reducción de efectivo en tienda (70,2%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 6,24 Medidas en promedio • Top 3 de medidas usadas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Cámaras de seguridad (77,4%) 2. Reducción de efectivo en tienda (72,5%) 3. Instalación de alarmas (72,0%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 6,07 Medidas en promedio • Top 3 de medidas usadas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Cámaras de seguridad (77,5%) 2. Reducción de efectivo en tienda (76,7%) 3. Mayores protecciones (68,6%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 6,07 Medidas en promedio • Top 3 de medidas usadas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Cámaras de seguridad (73,6%) 2. Reducción de efectivo en tienda (71,6%) 3. Mayores protecciones (65,9%)

Aumenta significativamente la necesidad de agruparse vecinalmente ante una inseguridad que no para

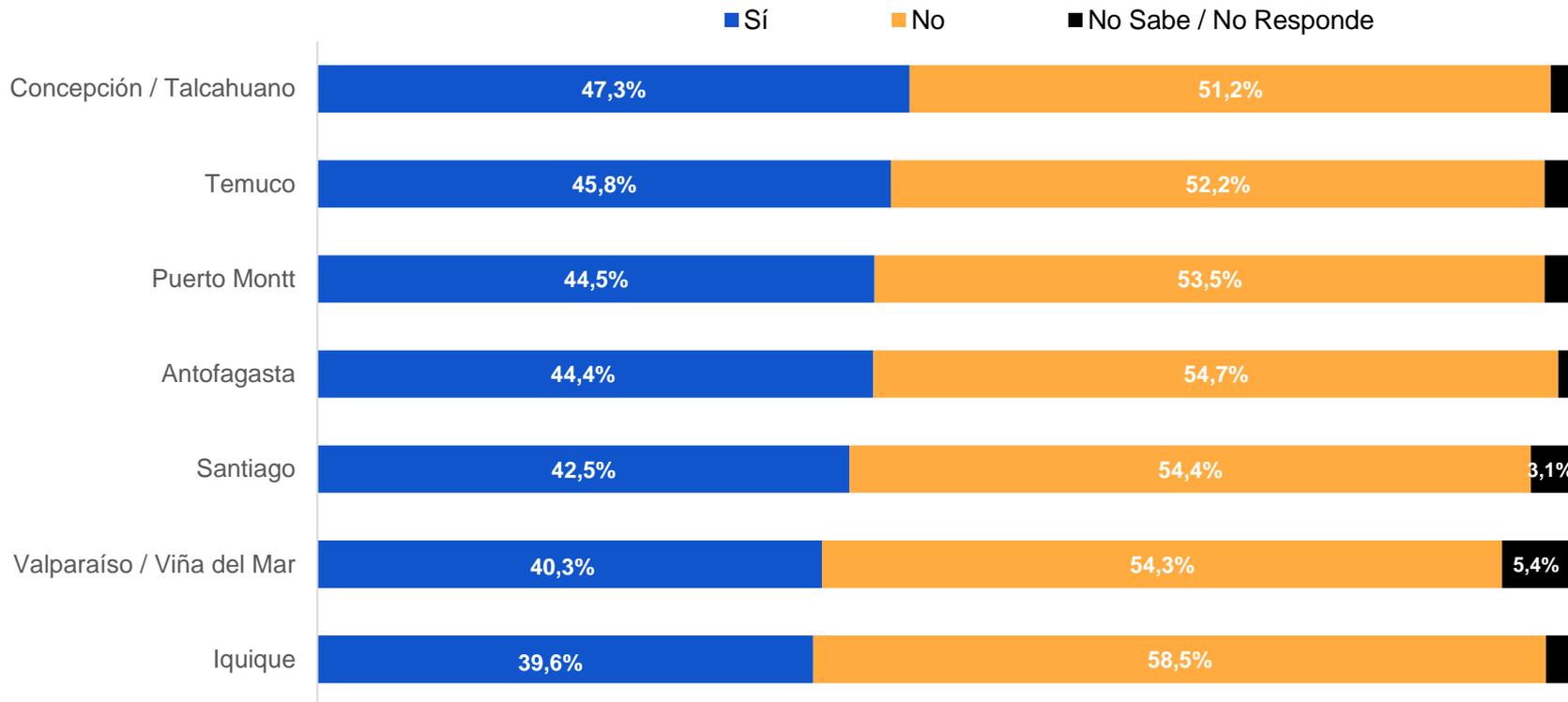


n= 1.229

* 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?

Todas las ciudades muestran un alto grado de organización vecinal entre los locatarios ...“si no nos protegen, nos protegemos entre nosotros”

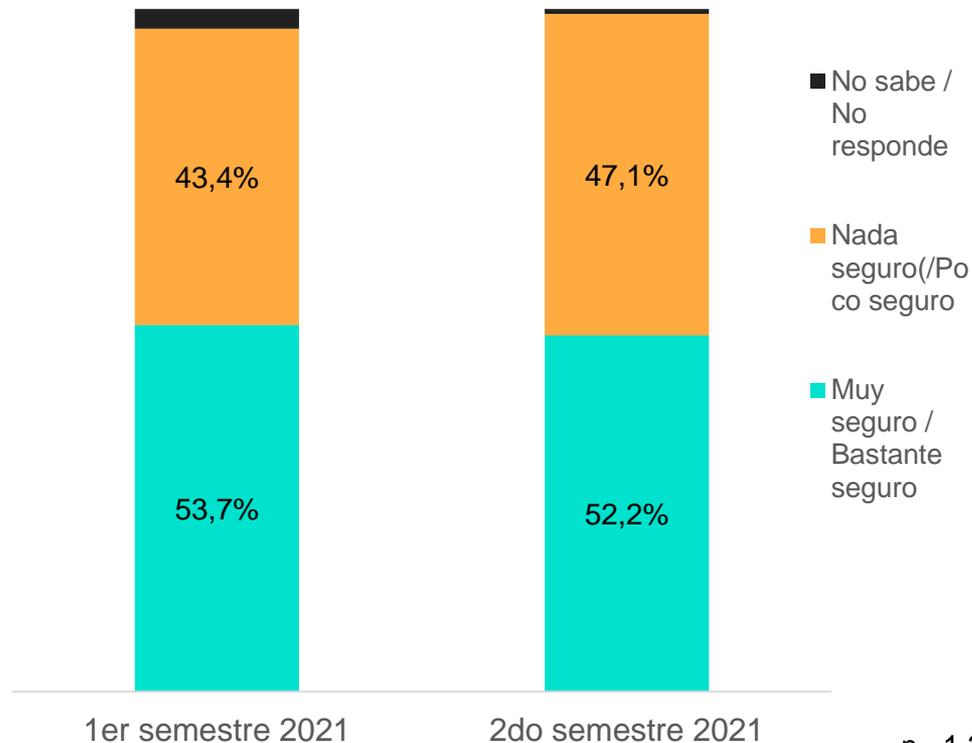
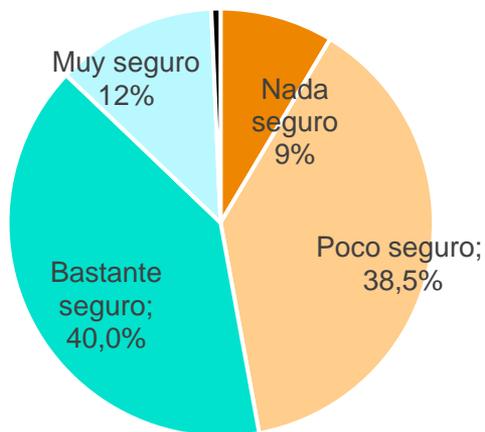


n= 1.229

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

Inseguridad y violencia

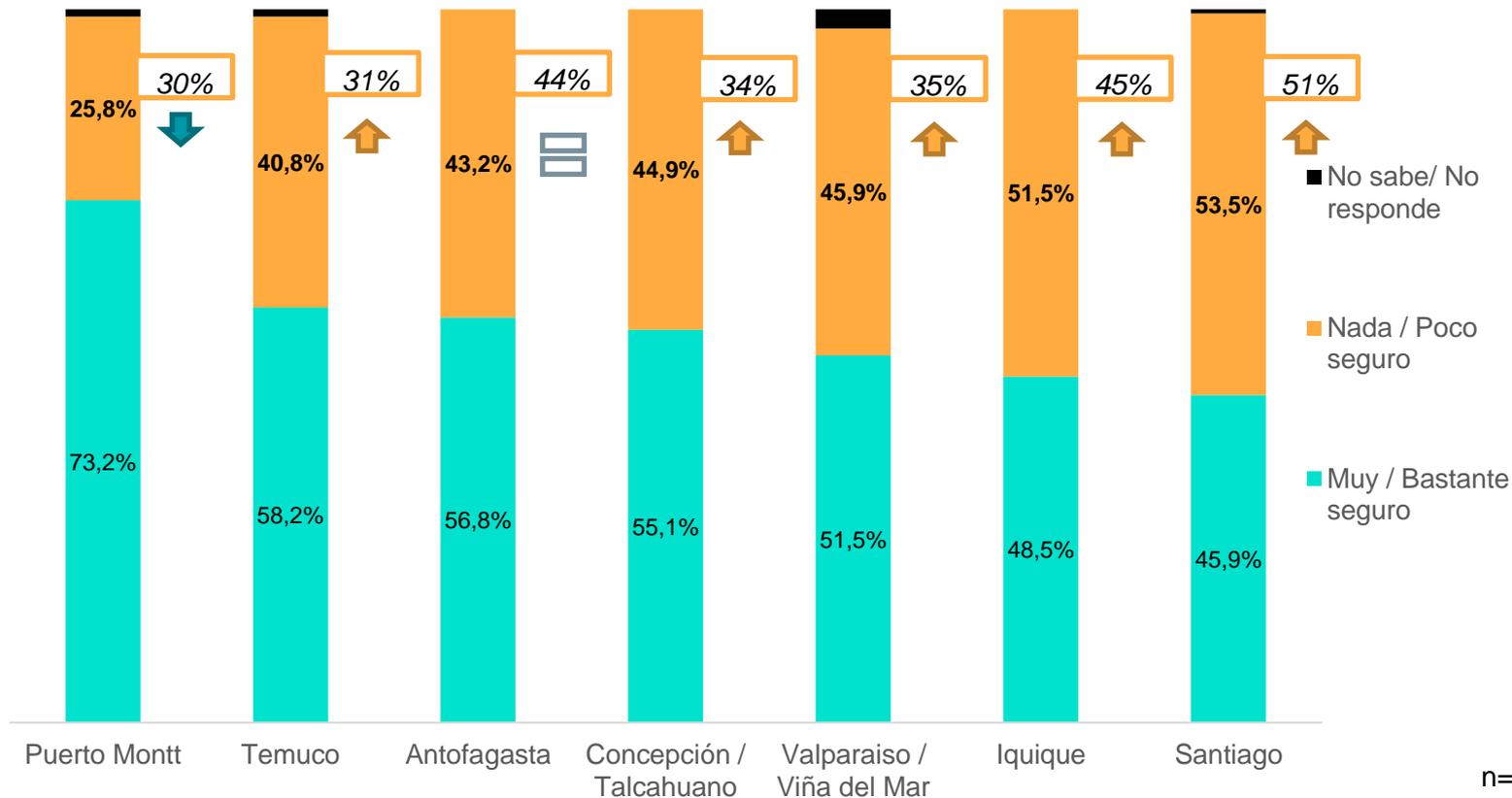
Un 47% de los establecimientos considera que el barrio el el que se ubica su negocio es poco o nada seguro donde un 9% menciona “nada seguro”. Resultado que está por sobre lo reportado el período anterior



n= 1.229

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

Solo Puerto Montt baja sus niveles de inseguridad, mientras que el resto marca alzas de distinta magnitud, destacando Valparaíso, Temuco y Concepción



n= 1.229

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

Aumenta fuertemente la inseguridad en tres de las cuatro zonas de Santiago y solo la nororiente evidencia una mayor percepción de seguridad que de inseguridad

Nor Poniente

S2 - 2021 S1-2021

Nada / Poco

63,4%

71,6%

Muy / Bastante

35,4%

27,6%

Sur Poniente

S2 - 2021 S1-2021

Nada / Poco

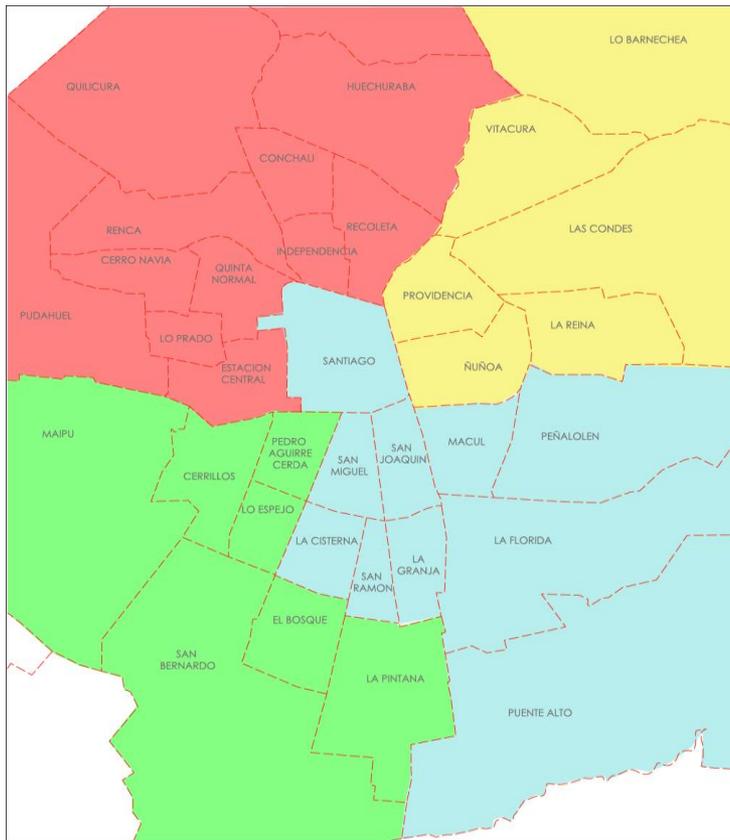
77,1%

47,4%

Muy / Bastante

22,8%

44,4%



Nor Oriente

S2 - 2021 S1-2021

Nada / Poco

31,5%

17,2%

Muy / Bastante

68,5%

80,9%

Nada seguro / Poco seguro

Muy seguro / Bastante seguro

Sur Oriente

S2 - 2021 S1-2021

Nada / Poco

71,7%

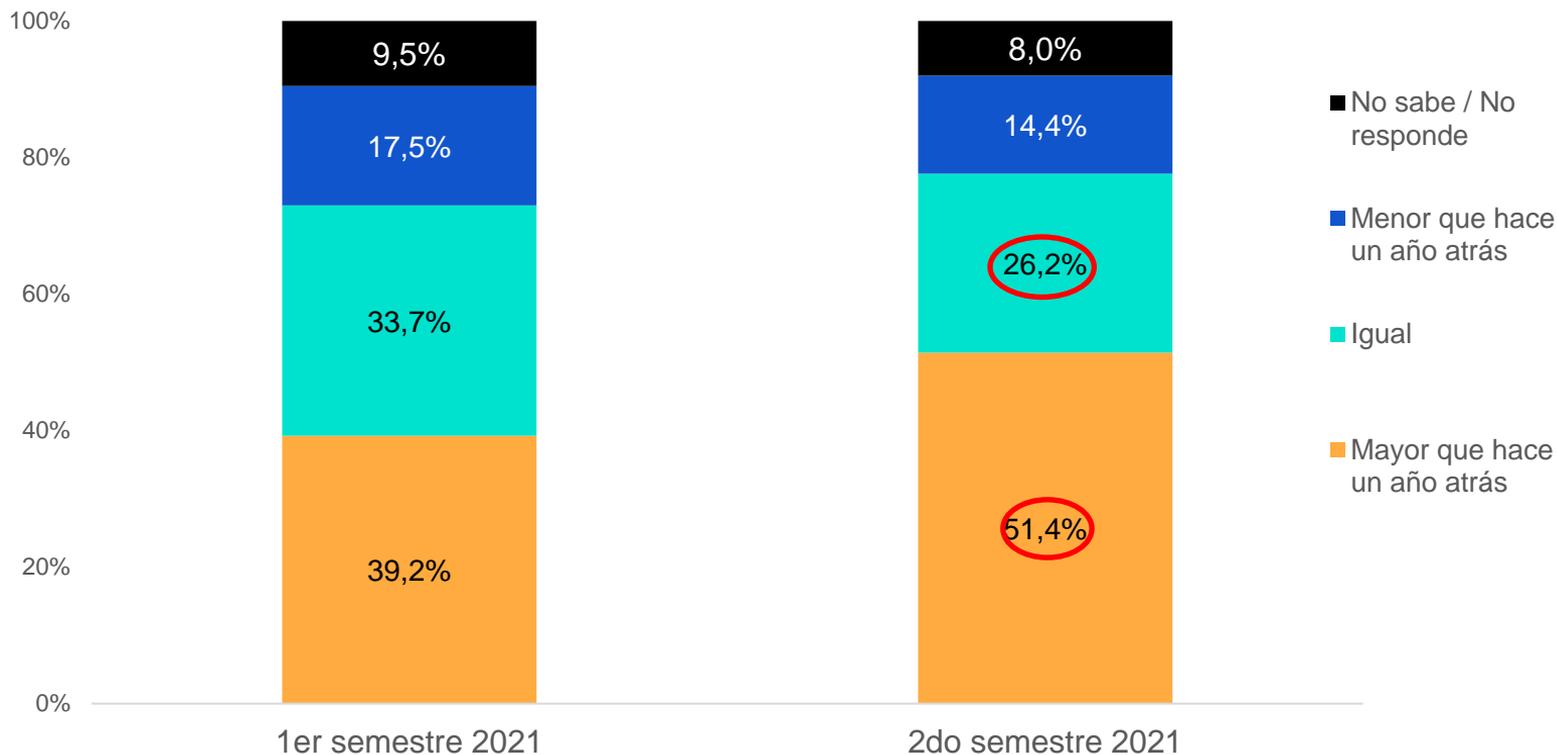
57,6%

Muy / Bastante

28,3%

40,9%

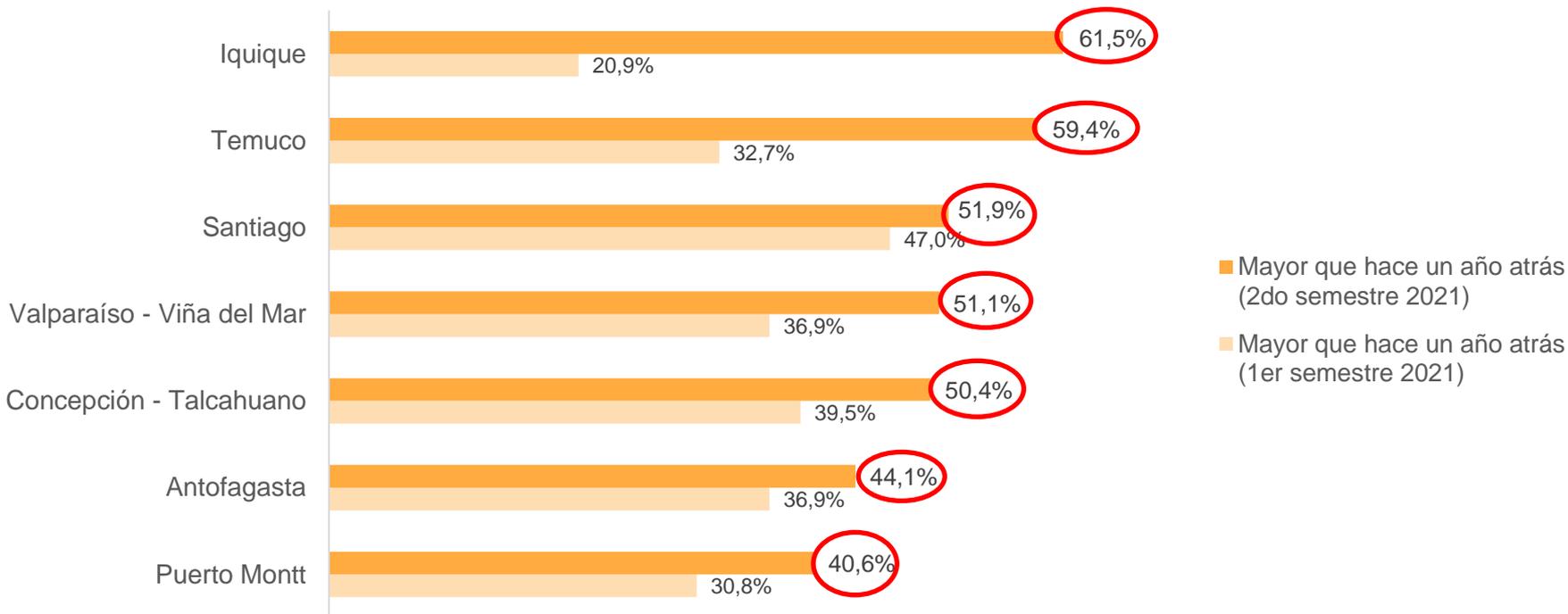
Aumenta también fuertemente la percepción de violencia con que atacan los delincuentes y un 51,4% dice que es mayor que hace un año



n= 1.229

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

En las siete ciudades en estudio aumenta significativamente esta percepción de violencia

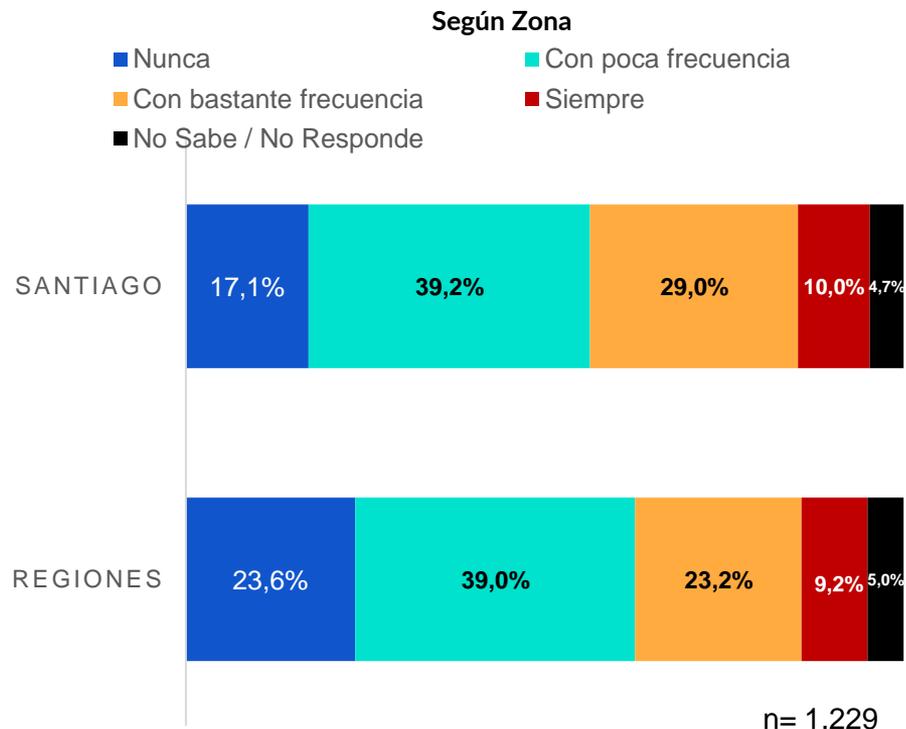
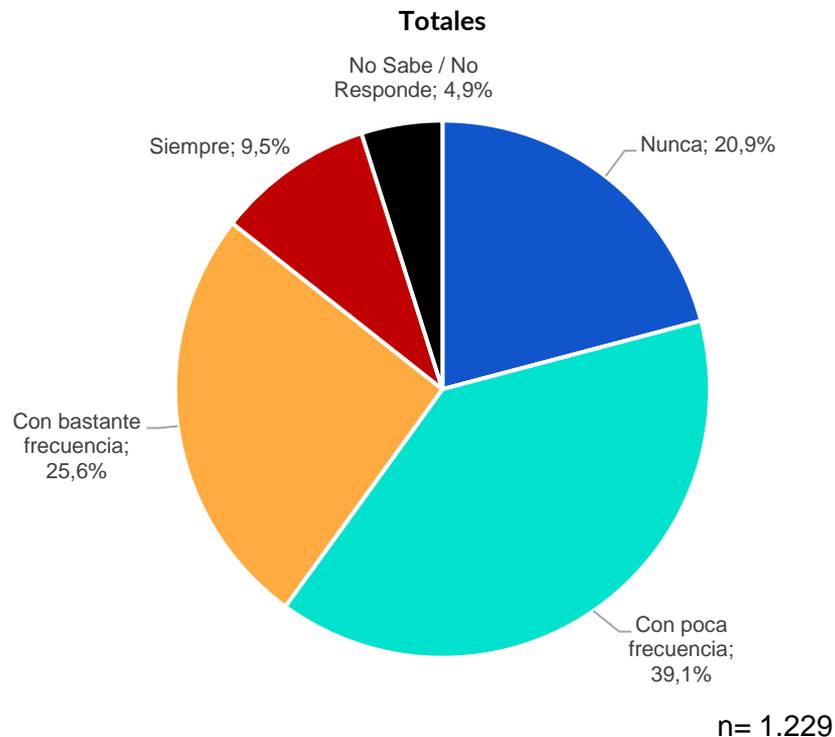


* Valores marcados en círculos son estadísticamente significativos al 95% de confianza

n= 1.229

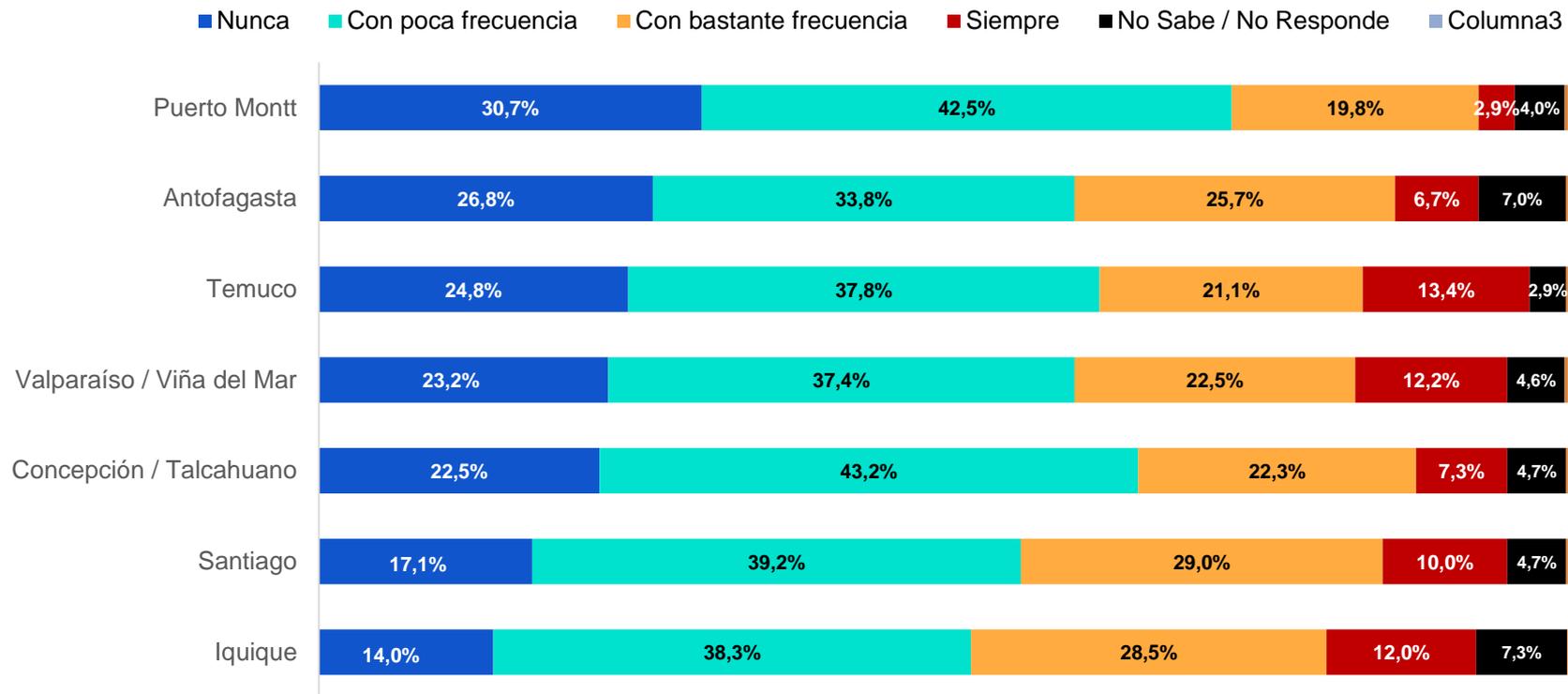
En su opinión, ¿la violencia con que los delincuentes atacan los negocios en su barrio o sector es...
(LEER OPCIONES)?

Un 35,1% de los encuestados perciben alta presencia de bandas de crimen organizado en sus barrios, sobre el 25% marcado en la medición anterior



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

Iquique y Santiago son las ciudades que más destacan, donde un 40,5% y un 39% percibe siempre o con alta frecuencia crimen organizado en sus barrios

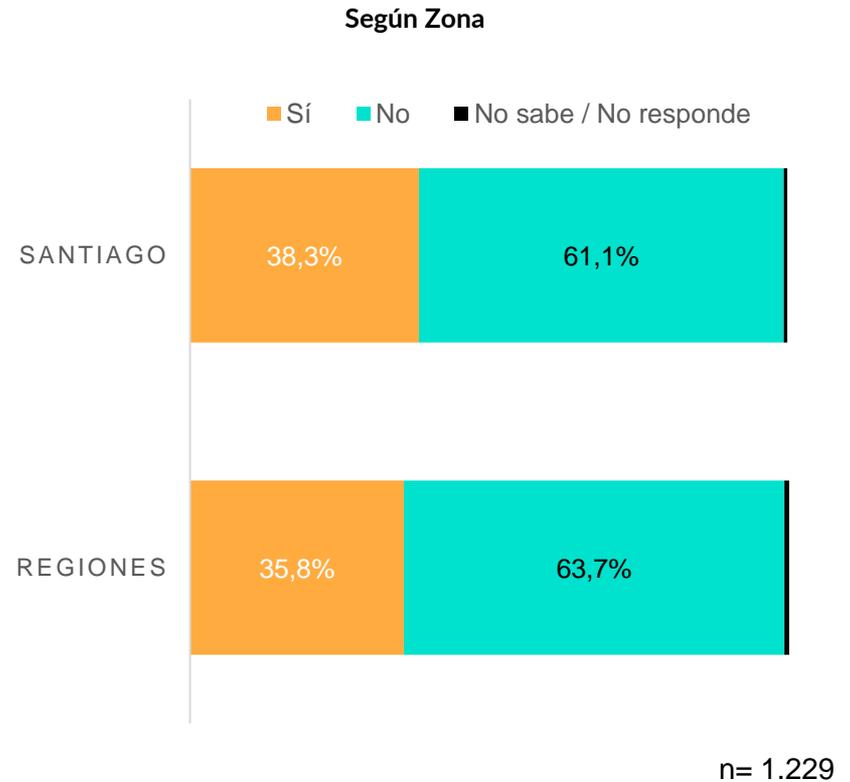
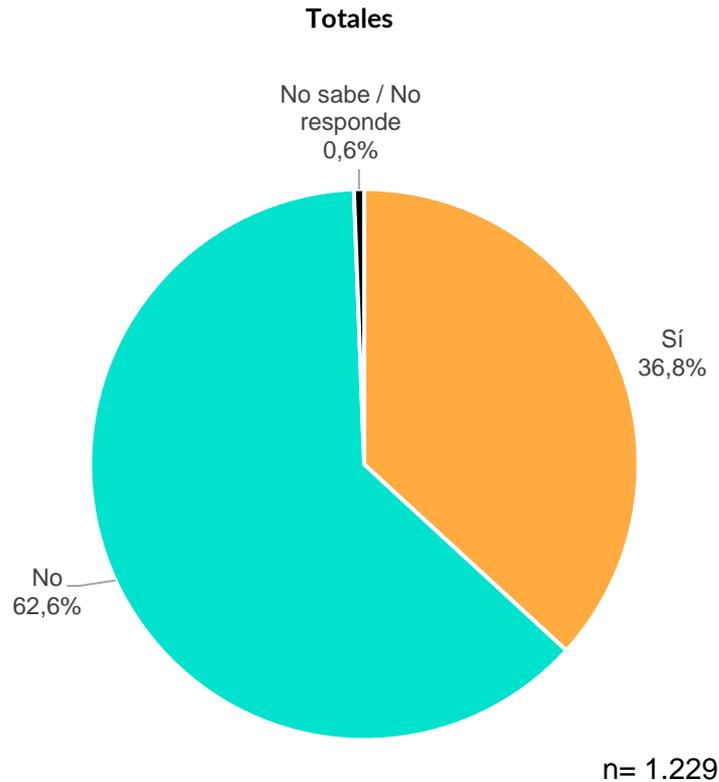


n= 1.229

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

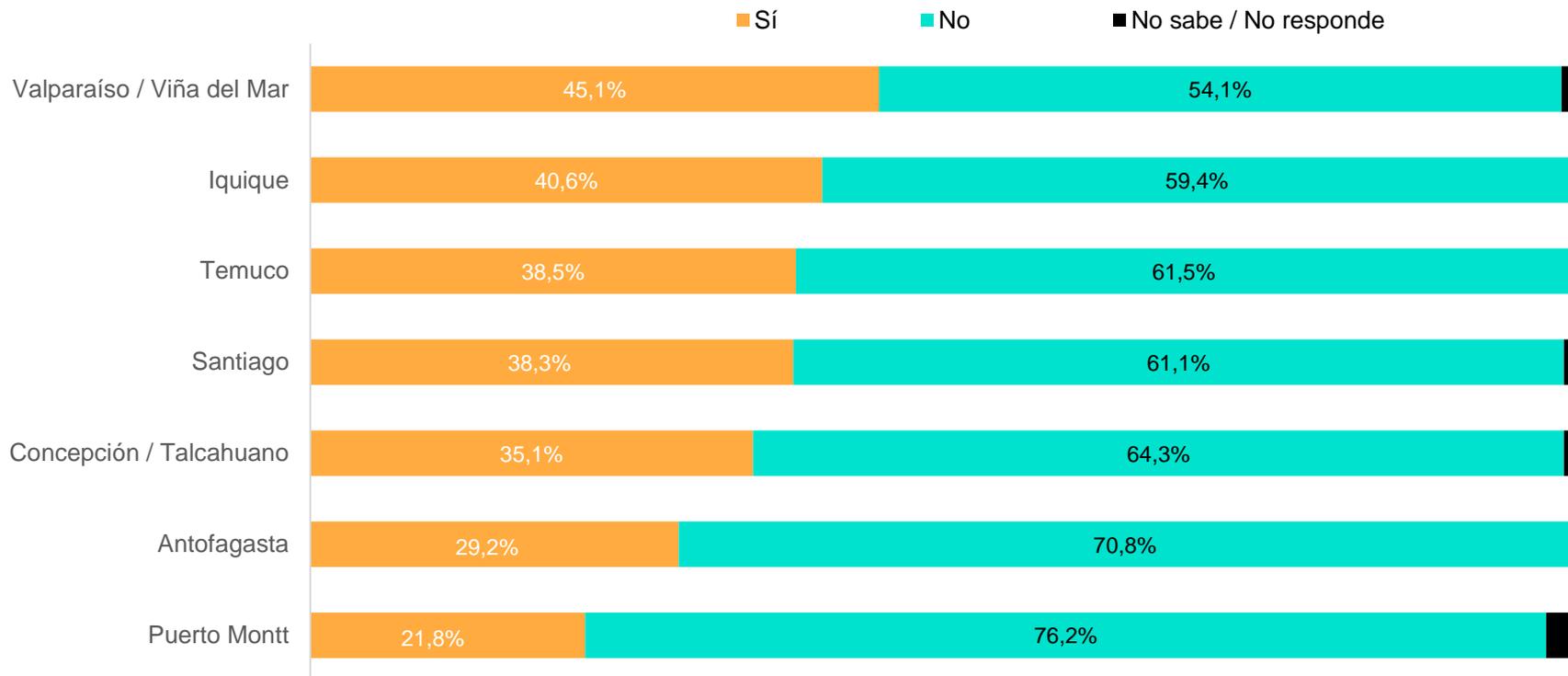
Comercio ilegal

Un 36% de los encuestados tiene comercio ambulante ilegal en sus alrededores



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

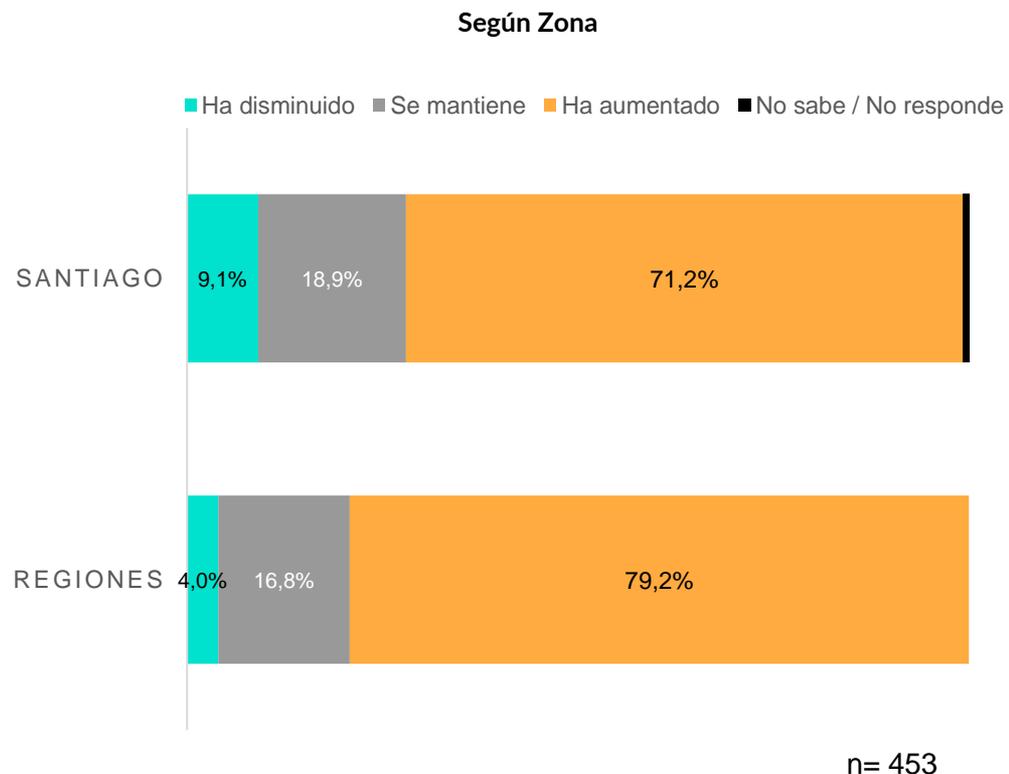
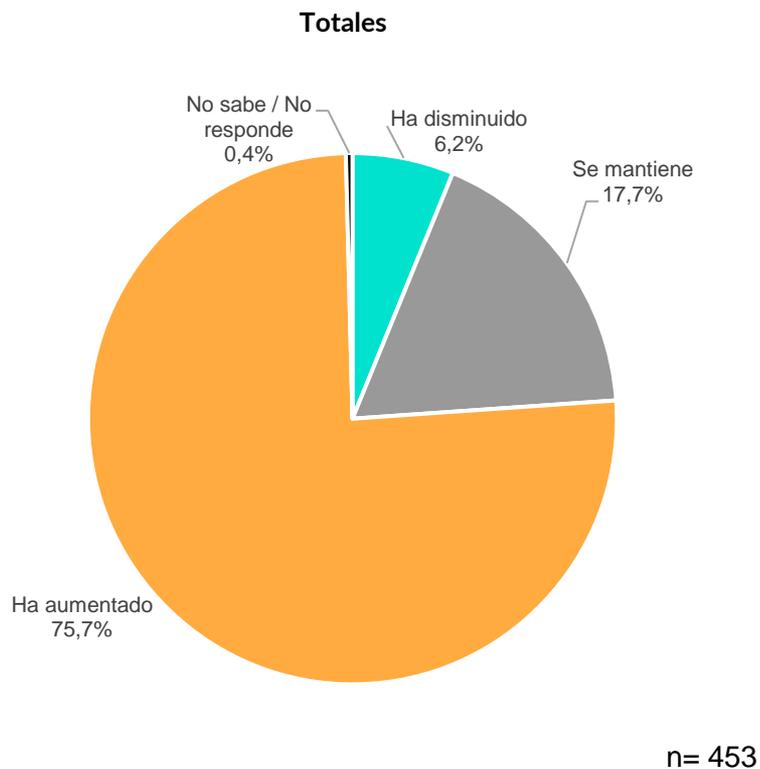
Destacan Valparaíso/Viña e Iquique, donde sobre el 40% tiene ambulantes ilegales en las inmediaciones de sus establecimientos



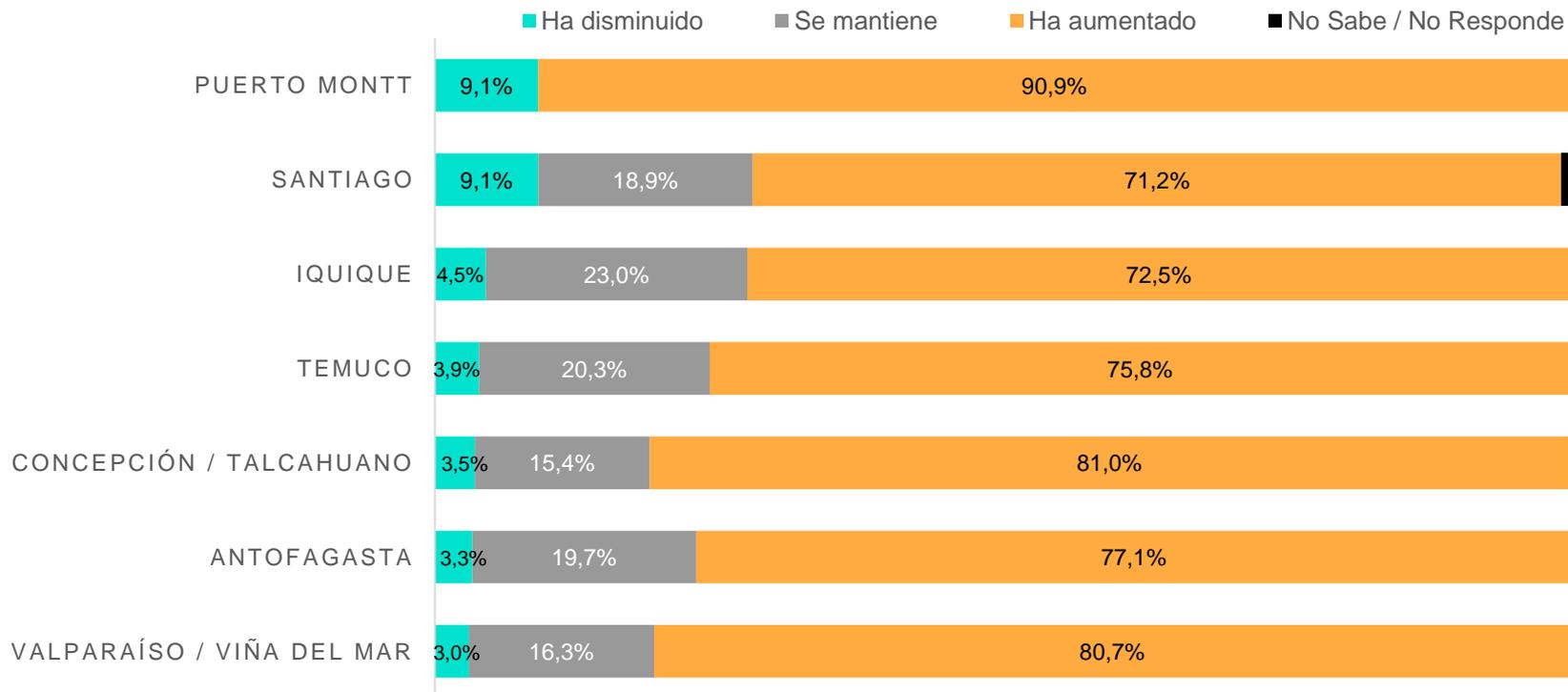
n= 1.229

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

Tres de cada cuatro establecimientos que tienen ambulantes ilegales en sus inmediaciones mencionan que estos han aumentado



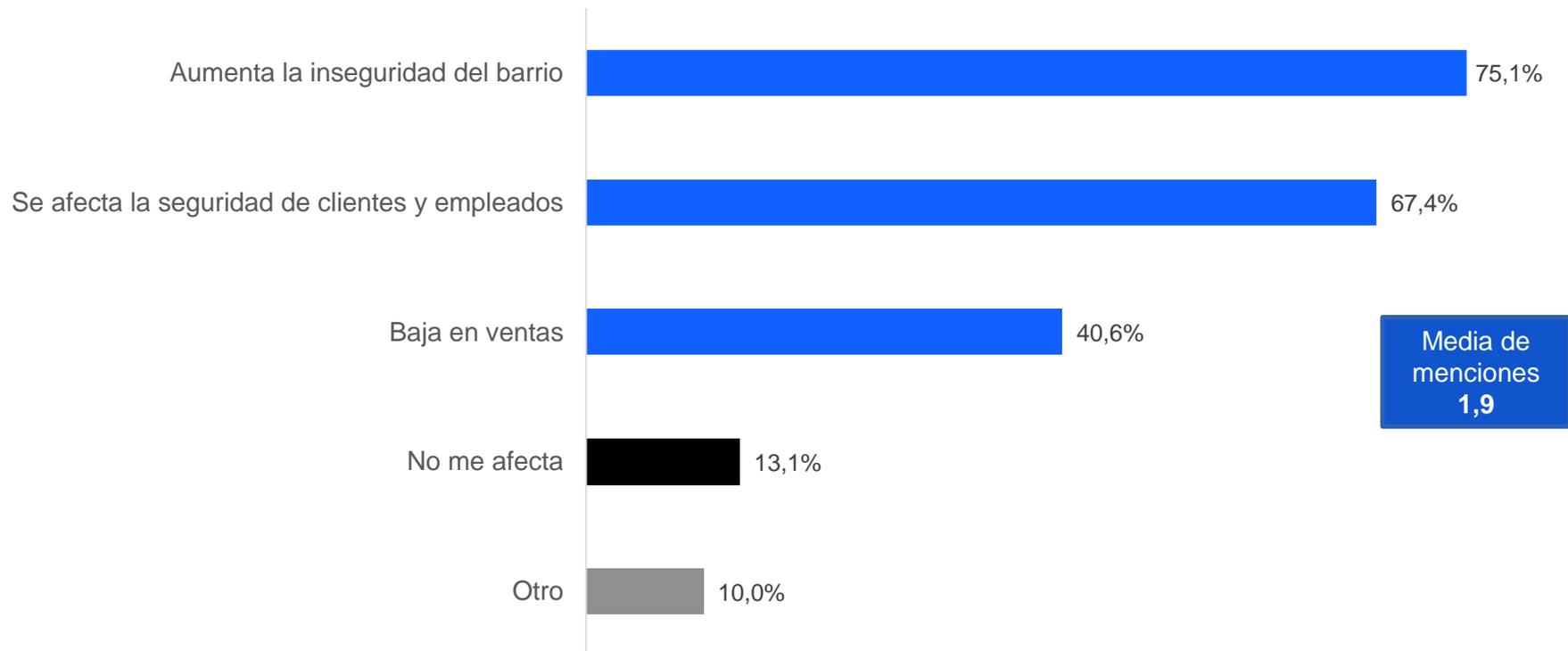
En todas las ciudades se percibe un aumento de ambulantes ilegales dando cuenta que con levantamiento de restricciones y retorno de la actividad se activó también la informalidad en las calles



n= 453

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

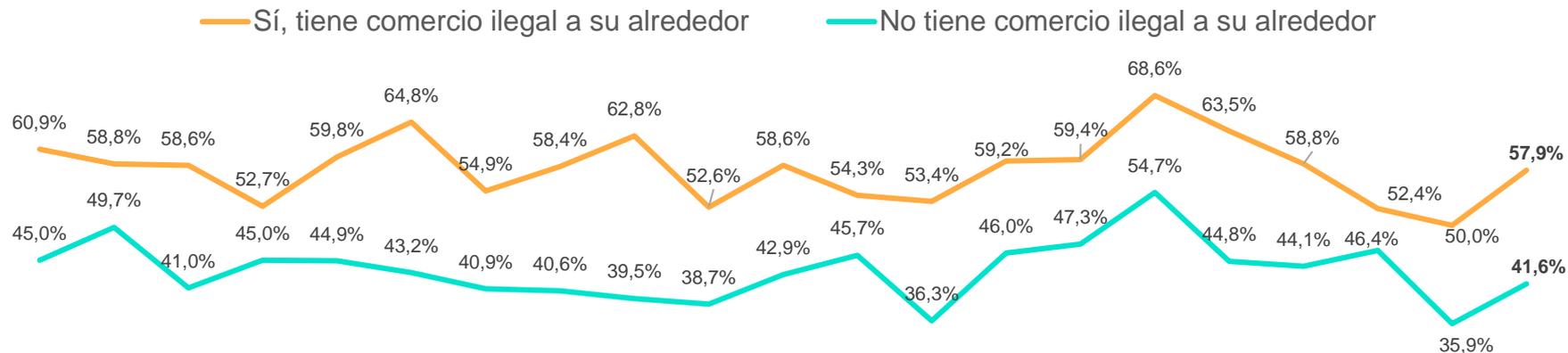
Seguridad del barrio junto con la seguridad de clientes y empleados son las principales repercusiones del comercio ambulante ilegal, más atrás queda la baja en ventas



n= 453

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

Históricamente se evidencia una mayor tasa de victimización en aquellos establecimientos que tienen comercio ambulante ilegal en sus alrededores

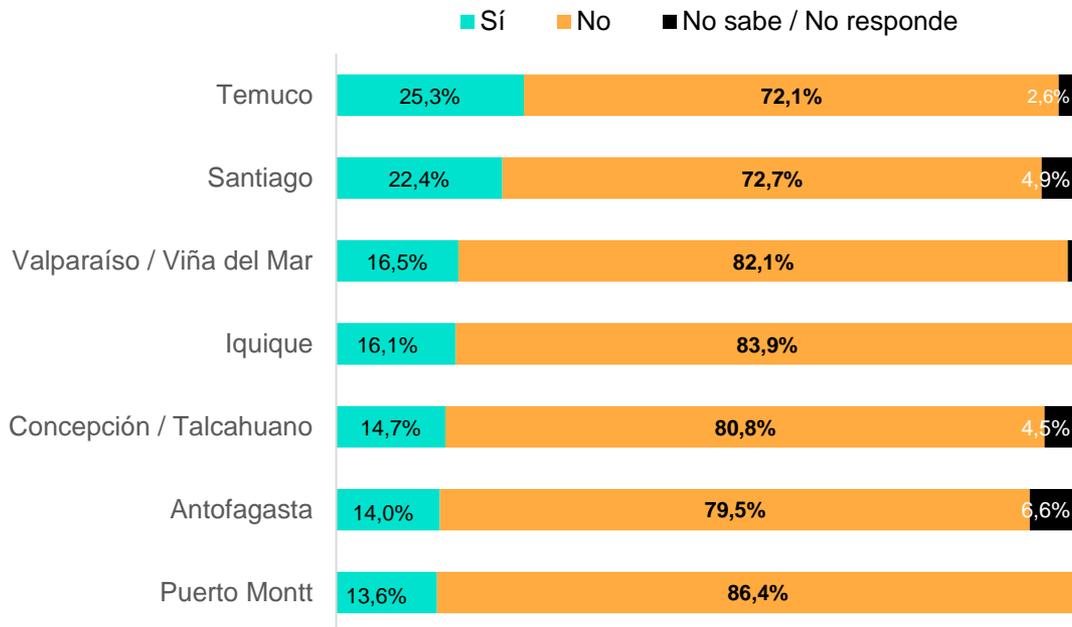
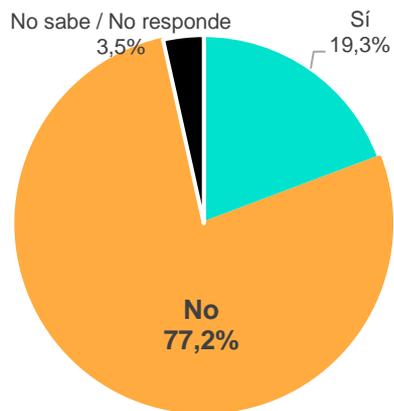


2do sem 2008 1er sem 2009 2do sem 2009 1er sem 2010 2do sem 2010 1er sem 2011 2do sem 2011 1er sem 2012 2do sem 2012 1er sem 2013 2do sem 2013 1er sem 2014 2do sem 2014 1er sem 2015 2do sem 2015 1er sem 2016 2do sem 2016 1er sem 2017 2do sem 2017 1er sem 2018 2do sem 2018 1er sem 2020 2do sem 2020 1er sem 2021 2do sem 2021

n:	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	1.229
----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-------	-------

Respecto al control del comercio ambulante ilegal, una gran mayoría no ve que este exista

Totales

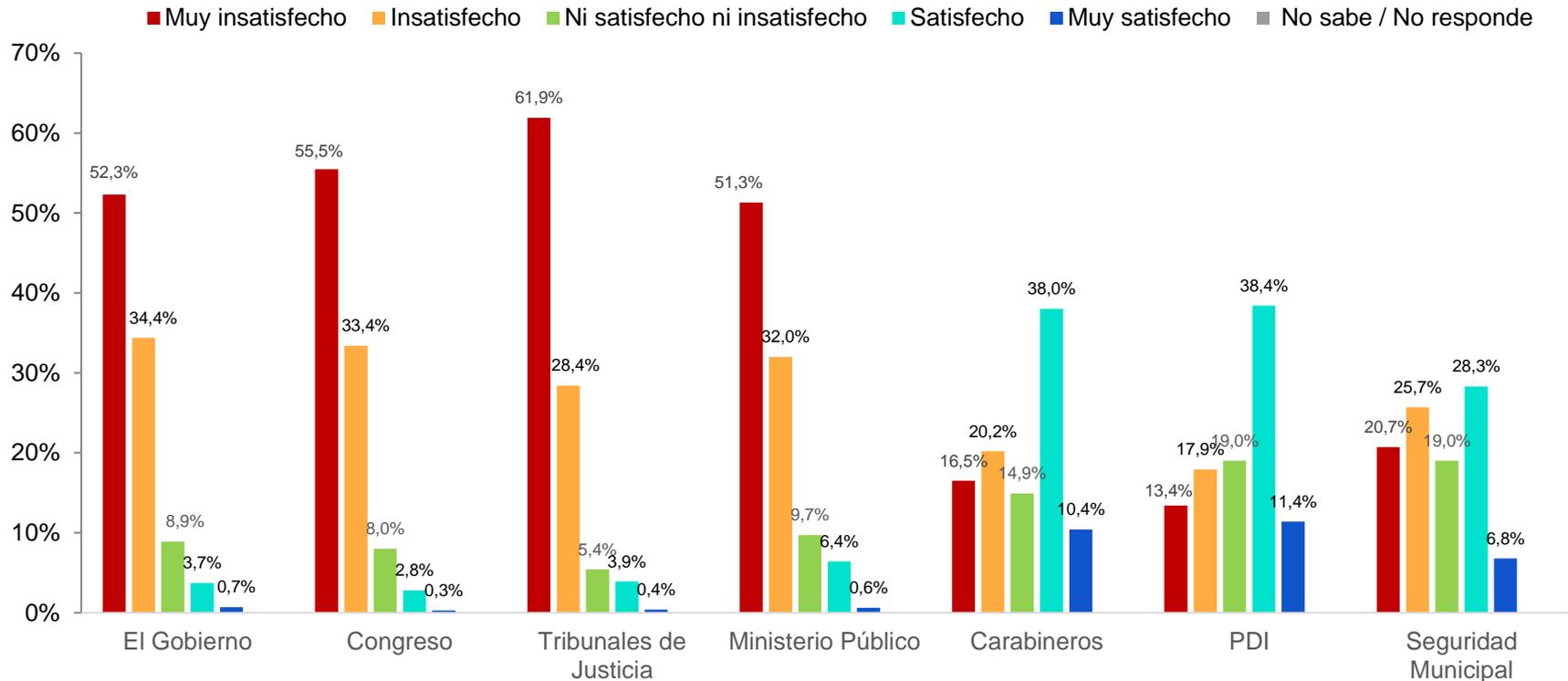


n= 453

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

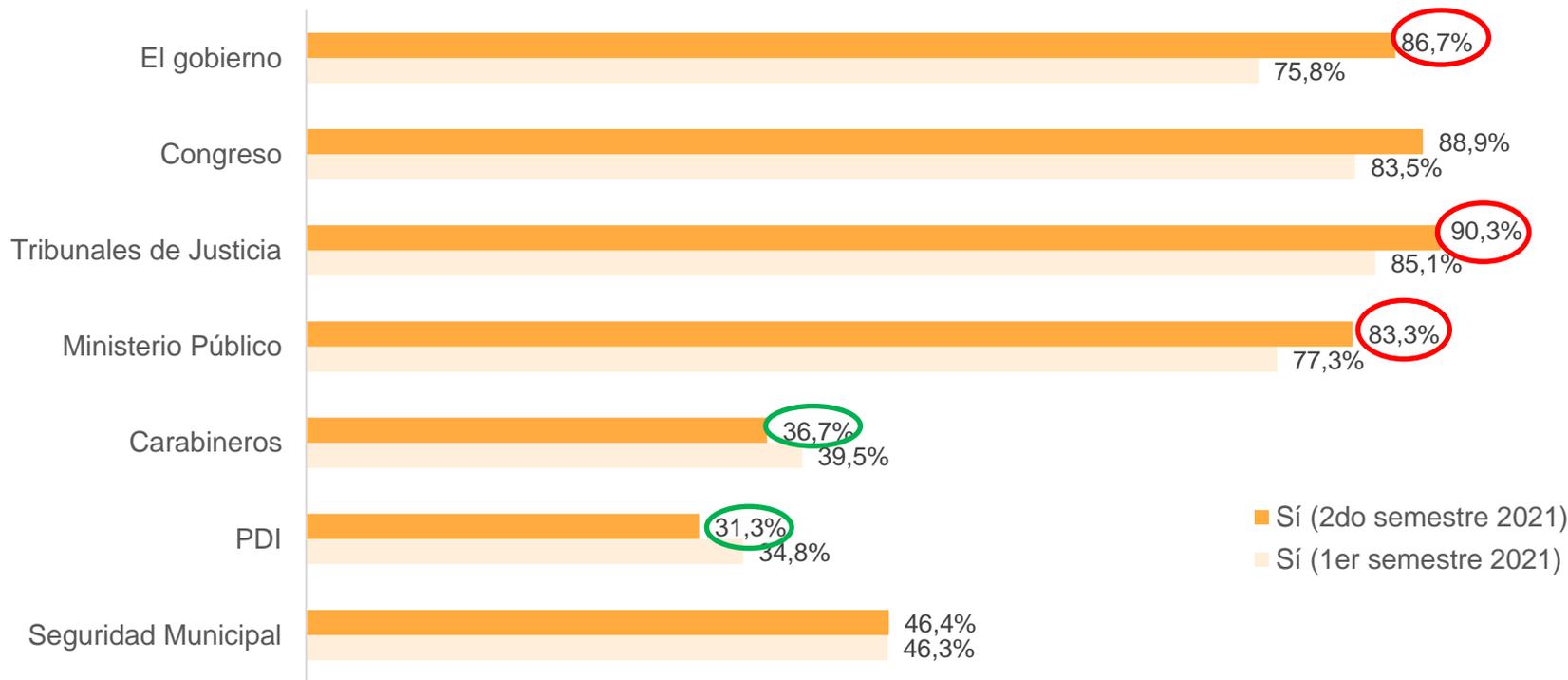
Satisfacción y expectativas

Sobre el 50% se encuentra “muy insatisfecho” con la labor de los Tribunales de Justicia, el Congreso, el Gobierno y el Ministerio Público

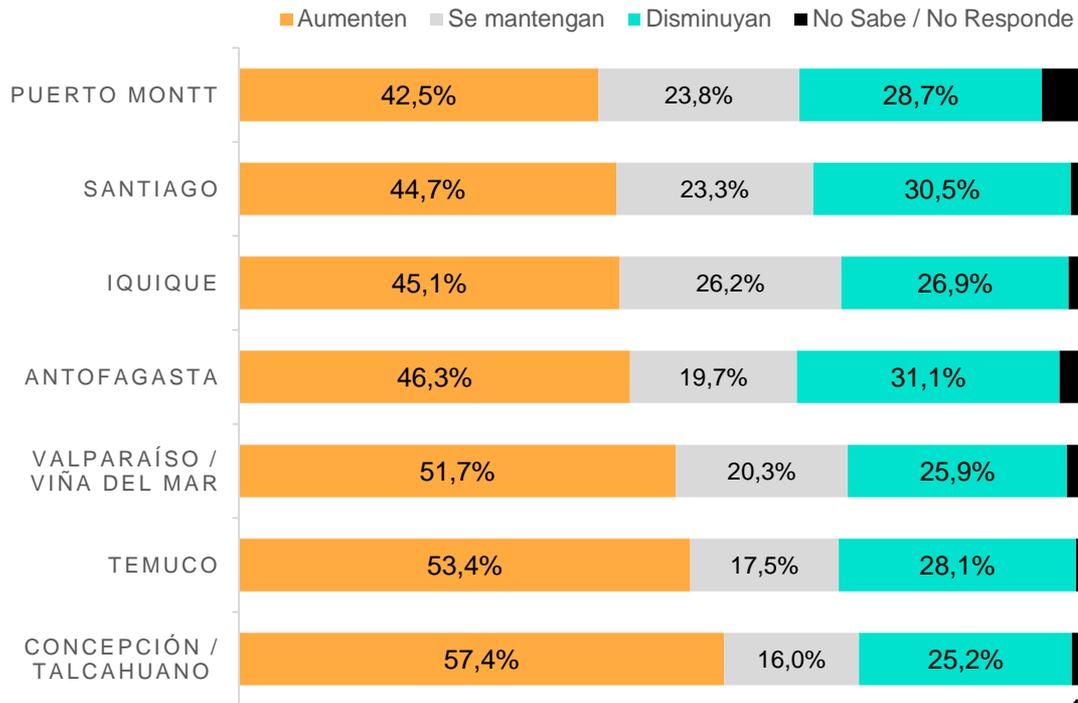
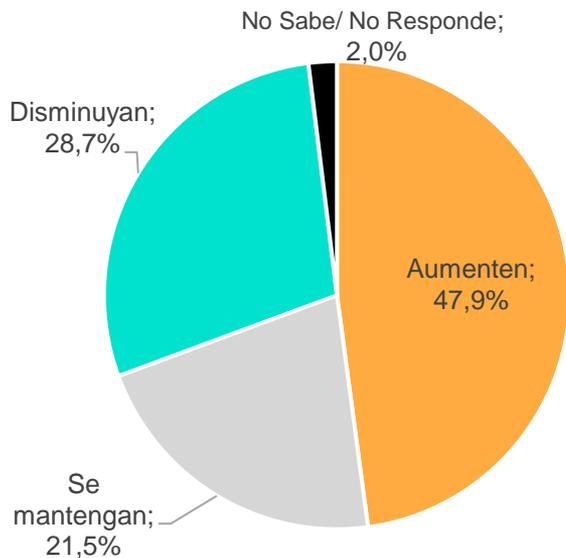


¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está Ud. con la forma como... (MENCIONAR ENTIDAD) enfrenta la delincuencia que sufre el comercio, los servicios y el turismo?

Aumenta significativamente la insatisfacción con el Gobierno, los Tribunales de Justicia y el Ministerio Público y disminuye con Carabineros y PDI



Finalmente, cerca del 50% de los encuestados cree que la delincuencia aumentará durante este primer semestre de 2022 y en cada ciudad, menos de un tercio cree que vaya a disminuir



n= 1.229

En el primer semestre de este año, ¿usted espera que los niveles de delincuencia en su sector ...?

Principales Conclusiones

- *Los índices de victimización aumentaron significativamente en las ciudades en estudio dando cuenta que, junto con el levantamiento de restricciones y apertura de comercios durante el segundo semestre del año pasado, llegó también la delincuencia*
- *Los daños materiales al local (19,9%) que incluye incendios, destrozos, rayados, entre otros, pasan a ser por primera vez el delito con mayor ocurrencia.*
- *Aumentan las percepciones de inseguridad y violencia y también la presencia de bandas criminales organizadas en las distintas ciudades en estudio, donde un 35,1% de los encuestados menciona percibir alta presencia de estas en su barrio.*
- *Un 37% de los establecimientos tienen comercio ambulante ilegal a su alrededor y 3 de cada 4 de ellos mencionan que este ha aumentado, repercutiendo principalmente en la seguridad del barrio, clientes y empleados.*
- *Aumenta significativamente la insatisfacción con el Gobierno, los Tribunales de Justicia y el Ministerio Público y disminuye con Carabineros y la PDI. por su parte, un 50% de los encuestados cree que la delincuencia aumentará durante este primer semestre de 2022.*

Informe

“Victimización del Comercio”

-Segundo Semestre 2021-

Abril 2021